



[Guía]

Guía para usar S.M.A.R.T. Goals en tu planificación de gestión de personas

Introducción

El modelo S.M.A.R.T. nos entrega un marco sumamente práctico si buscas cómo planificar procesos de Gestión del Desempeño.

Partiremos con una definición general del concepto, luego detallaremos los cinco pilares que componen el método y explicaremos cómo aplicarlos a la función del área.

Por último, ofreceremos una lista de seis pasos para quienes busquen implementar el modelo S.M.A.R.T. en planificación de Evaluaciones de Desempeño.

¡Este es el primer paso para dejar a tus colaboradores en el centro de tu cultura!



Metas S.M.A.R.T: ¿Qué son y cómo implementarlas?

El método S.M.A.R.T. es uno de los modelos de planificación y gestión más populares de la actualidad.

Sus características lo hacen muy útil para planificar la **Gestión del Desempeño**.

La poca claridad en la definición de objetivos y metas, como también la falta de recursos e indicadores para medir avances, **afectan negativamente los resultados y el seguimiento para hacer mejoras.**

El método S.M.A.R.T.

El método S.M.A.R.T. permite establecer puntos de referencia alcanzables, que conducen al desarrollo y éxito de toda el área de **Gestión de Personas**. El modelo S.M.A.R.T. es un acrónimo que está basado en 5 pilares, correspondiente a cada una de sus letras:

① S - Específico (Specific en inglés)

Tus objetivos deben ser lo más específicos y detallados que puedas. Debes saber exactamente qué quieres conseguir. No hay espacio para ambigüedades.

② M - Medible

¿Qué métricas vas a utilizar para medir tu logro de objetivos? Un número tangible es la única forma objetiva de medir el progreso.

③ A - Alcanzable

Tus objetivos tienen que ajustarse a la realidad del contexto. Deben ser desafiantes, pero sin expectativas poco realistas. Para alcanzar tu objetivo debes asumir tu situación actual y las limitaciones con que operas.

④ R – Relevante

El objetivo debe ser relevante para la organización. Es decir, deben estar alineados con su misión, visión y valores corporativos.

⑤ T - Plazo final (Timely en inglés)

El objetivo debe tener un plazo definido para tener seguimiento y orden efectivo. Cualquiera puede fijar objetivos, pero si el plazo es poco realista, suben las probabilidades de fracasar.



La claridad que brinda el método S.M.A.R.T. puede hacer toda la diferencia entre el éxito o el fracaso de los procesos de gestión de personas.

A continuación explicaremos cómo usar cada uno de los criterios S.M.A.R.T. en profundidad.



Metas S.M.A.R.T. Criterio S - Específico

La letra “S” de la metodología S.M.A.R.T. dice que los objetivos de Gestión de Personas a trabajar deben ser “Específicos” (Specific en inglés).

El proceso de construcción de objetivos específicos comienza con una pregunta que puede ser problemática para muchos: **¿Qué quiero lograr exactamente?**

Esta es una pregunta clave para la Gestión del Desempeño, gracias a la que podremos responder otras interrogantes que son igual de importantes, tales como: **¿Logré lo que quería conseguir? ¿En qué medida se cumplió este objetivo?**

Tus objetivos deben ser lo más específicos y detallados que puedas, de lo contrario, es difícil alinear a los equipos y que tengan claridad de dónde focalizar esfuerzos y motivarse a lograrlos.

El siguiente paso es detallar los parámetros que concretan y

refuerzan el objetivo principal, **contestando estas cinco preguntas:**

- ¿Qué quiero lograr?
- ¿Por qué hacer esto y cuál es el beneficio para la organización?
- ¿Quién debe tomar acción y quién se beneficia con el resultado?
- ¿Dónde se llevará a cabo?
- ¿Qué recursos necesito?

En la definición de objetivos es esencial detallar y tener la máxima claridad posible. Por eso **recomendamos plantear sub-objetivos que concreten y refuercen el objetivo principal, de forma que cada uno contenga una acción determinada.**

Un ejemplo aplicado a la Gestión del Desempeño sería:

Meta general: Aumentar la productividad del colaborador

Objetivos específicos:

- Hacer 100 llamadas diarias a prospectos.
- Incrementar oportunidades de venta de 20 a 35.
- Aumentar la cantidad de negocios cerrados este mes de 7 a 10.





Notarás que el tercer objetivo dice “este mes”. **Te recomendamos que utilices estos plazos para marcar hitos a medida que avanzas.**

Es decir, si el objetivo es a un mes debes medir progresión todas las semanas, chequeando cómo va el estado de avance y si los resultados son o no lo que esperas para esa fecha.

2

Metas Metas S.M.A.R.T. Criterio M - Medible

Para que un objetivo se pueda calificar como S.M.A.R.T. debe ser medible.

Saber cuánto nos falta para alcanzar nuestra meta depende de cómo medir el cumplimiento de objetivos. **Por esto, en primera instancia, debes establecer ciertos parámetros para saber si vas por buen camino.**

Comienza por hacerte las siguientes preguntas:

- ¿Cómo sabré cuándo he cumplido mi objetivo?
- ¿Cómo sabré si voy progresando como espero?

La idea de este cuestionario personal es identificar los indicadores o métricas con que responderemos la siguiente pregunta: **¿Cómo medir objetivos de Gestión del Desempeño?** Medir el progreso es clave para mantener la dirección correcta y cumplir con tus plazos.

Como vimos en el ejemplo del criterio anterior, al determinar el éxito de un plan para mejorar la productividad de los colaboradores, los aspectos medibles pueden **ser la cantidad de llamadas a clientes, el número de ventas o el monto vendido al trimestre.**

Para hacer un seguimiento de estos objetivos es necesario plantear indicadores específicos, **como por ejemplo, aumentar hasta determinados porcentajes de venta.** Los indicadores se adaptan a los objetivos que creas, por lo que recomendamos definir al menos dos o tres indicadores como:

- Duración de los procesos: cumplimiento de plazos establecidos.
- Número de reuniones con clientes.
- Cantidad diaria de llamadas.
- Número de reuniones que pasan de oportunidad a interesado.

Medir el avance ayuda a afinar el enfoque, a saber lo que es necesario para cumplir los objetivos y sincronizar tu equipo.

3 Metas Metas S.M.A.R.T. Criterio A - Alcanzable

Para que un objetivo se pueda calificar como S.M.A.R.T. también debe ser alcanzable, es decir, debes buscar evidencia para demostrar que tu objetivo es totalmente factible de realizar.

Tu objetivo debe ajustarse a la realidad de las personas y su entorno, de forma que sean desafiantes, pero realistas. Por lo tanto, para alcanzar tu objetivo debes asumir tu situación

actual. Esta información puede venir de Evaluaciones de Desempeño anteriores, o también de la madurez de tu equipo, las habilidades particulares de sus miembros y los recursos disponibles para lograrlo.

A la hora de plantear un objetivo debes hacer las siguientes preguntas a nivel personal y de equipo:

- ¿Tengo los conocimientos necesarios? Si no los tengo, ¿puedo conseguirlos?
- ¿Tengo las habilidades necesarias? Si no las tengo, ¿puedo aprenderlas?
- ¿Tengo los recursos necesarios (tiempo, dinero, etc)? Si no los tengo, ¿puedo conseguirlos?
- ¿Estoy realmente involucrado en el proyecto?
- ¿Cuánto esfuerzo estoy dispuesto a dedicar?

4 Metas Metas S.M.A.R.T. Criterio R - Relevante

¿Qué significado tiene un objetivo para un cargo, área y organización? **Para que un objetivo califique como S.M.A.R.T. también debe ser relevante.**

Todo objetivo demanda esfuerzo y compromiso. Todo proceso llega un punto donde la dificultad incrementa y es ahí donde debes preguntarte ¿Es necesario este objetivo? ¿Realmente importa?

La realidad es que muchas personas se proponen objetivos que lucen mejor en la teoría que en la práctica. Cuando carecemos de motivación interna y deseo de lograrlos, nuestras posibilidades de fracasar aumentan.

Si te faltan habilidades para lograr un objetivo puedes capacitarte, y si necesitas recursos para aprender, puedes buscar formas de conseguirlos. **Sin embargo, las preguntas más importantes son ¿Para qué quieres alcanzar ese objetivo? ¿Cuál es tu verdadera intención?**

Puedes pensar que con un equipo más grande el desempeño mejorará considerablemente, pero ¿realmente será así? **Para tener mayor claridad te recomendamos responder las siguientes preguntas:**

- ¿Por qué es importante este objetivo? Debes alinear tu objetivo con tus valores y expectativas.
- ¿Cuáles son los beneficios y recompensas de lograr este objetivo? Pensar en la recompensa alimenta la motivación por cumplirlo.

Si no te das tiempo para documentar el estado de avance de las metas



y objetivos, o reunirte con tus colaboradores regularmente, es probable que sólo recuerdes el comienzo y el final del proceso.

En esa situación es muy difícil evaluar el grado de cumplimiento correctamente. **¿Es posible mantener el compromiso en el largo plazo? ¿Cuáles son las razones?** Estas son preguntas que te ayudarán a entender el progreso de tu desempeño y a aprender a mejorarlo en el futuro, además de confirmar si es que el objetivo propuesto es un capricho, o si seguirá siendo importante en un mes o un año.

Cabe destacar que no es necesario que un objetivo sea de vida o muerte. Sólo debes asegurarte de que tenga significado para los colaboradores que están siendo evaluados.



5

Metas SMART Criterio T - Plazo final

Llegamos a la última letra, pero no por eso menos importante, del acrónimo S.M.A.R.T.

Este criterio señala que, para tener éxito, todo objetivo debe tener en cuenta un **plazo final**. Por ejemplo, **entre los objetivos “vender 15 unidades” y “vender 15 unidades en una semana” hay un mundo de diferencia.**

Definir un plazo límite desde el principio ayuda a generar el sentido de urgencia e importancia necesario para lograr estos objetivos. También informa a todos los involucrados acerca de cuándo se evaluará el cumplimiento de un objetivo. Te recomendamos que también utilices estos plazos para marcar hitos a lo largo del proceso de cumplimiento.

Antes de formular un objetivo S.M.A.R.T. debes preguntarte:

- ¿Cuándo deberá estar terminado?
- ¿Qué debo hacer hoy, mañana, pasado?
- ¿Qué debo hacer dentro de 6 meses?

Poner el objetivo dentro del tiempo ayuda a anticipar mejor posibles dificultades y te ayuda a limitar los objetivos a través de plazos. Estos orientarán el rendimiento de tu equipo para evitar retrasos.

Empoderar a tu equipo los ayuda a hacerse cargo de sus responsabilidades e instalar un sentido de urgencia, además de fomentar su autonomía. Al final del día esto aumentará considerablemente el rendimiento individual.

Los plazos visibles para los participantes y la medición del progreso en tiempo real son herramientas que brindan un mayor grado de control sobre el cumplimiento de objetivos.



6 pasos para una exitosa planificación de tareas

Una buena planificación implica realizar preparativos y distribuir en forma óptima el tiempo disponible. Para lograrlo, sigue los siguientes pasos y crea una efectiva planificación de tareas y lleva a tu equipo a mejores resultados.



Paso 1 - Clara definición de los objetivos

La primera pauta para una buena planificación es claramente definir los objetivos a alcanzar y no desviarse de ellos.

- Los objetivos deben ser S.M.A.R.T. (específicos, medibles, alcanzables, realistas y temporizados).
- Debe estar formulado en términos positivos. Es decir, **debemos identificar lo que queremos, en vez de lo que no queremos.**

Por ejemplo: "La implementación de la nueva modalidad de reuniones permitirá que el equipo genere 30% más de oportunidades". Esto tiene implicancias positivas en la motivación de los colaboradores.

Paso 2 - Fijar el plazo final

Como ya vimos, esto ayuda a generar el sentido de urgencia para ejecutar las acciones necesarias.

En proyectos cortos (máximo 120 días) es recomendable trabajar sobre una base diaria, mientras que en proyectos de mayor duración la base puede ser semanal o quincenal.

Paso 3 - Identificar los principales obstáculos

Debes conocer los posibles obstáculos que pueden aparecer durante la ejecución, de esta forma podrás planificar o adelantar estrategias para resolverlos.



Paso 4 - Identificar las habilidades y el conocimiento requerido

No tener esto claro lo que necesitas saber antes de empezar es, a veces, uno de los factores que resultan en obstáculos difíciles de superar.

Aprenderlas en el camino resulta inevitablemente en retrasos.

Paso 5 - Identificar a los participantes del proyecto

Desde el punto de vista de la ejecución, esto significa acudir a las personas indicadas para encontrar la solución adecuada.

Dentro de una planificación exitosa, una de las acciones más importantes es la delegación y la cooperación. Identificar previamente a los grupos e individuos idóneos para afrontar las tareas es una gran ventaja.

Paso 6 - Desarrollo del plan de acción

Muchas tareas deben fraccionarse. Un plan de acción identifica tareas diarias bajo condiciones de planificación previa.

El cronograma contempla las tareas a desarrollar, el tiempo que requieren, los responsables de su ejecución y posibles contingencias con sus respectivas soluciones.

Si los contenidos de esta guía te ayudaron a aprender a cómo crear metas efectivas para tu organización, te recomendamos que revises el resto del material educativo que Rankmi tiene disponible para ti ¡Compártelo dentro de tu empresa!

Infografías

 Fijación de metas

Si entiendes tus objetivos, podrás crear mejores metas para tus colaboradores.

 Enfoque para fijación de metas: KPI's y OKR's

Aprende a crear una estrategia alineada con tus valores y que cumpla con tus objetivos como empresa.

 Fijación de Metas S.M.A.R.T.

Dale la oportunidad a tus colaboradores para que aprendan de manera rápida y amigable acerca de cómo funciona este sistema.

Guías:

 Definición de KPI's estratégicos

Descubre el origen de la metodología de KPI's y aprende a aplicarla.

Nanopodcast

 HR Breakfast Cap #12: Continuidad de procesos ¿Qué hago con mis metas y competencias?



Conclusión

Como hemos visto, el modelo S.M.A.R.T. ayuda a motivar a los colaboradores y a simplificar el proceso de Gestión del Desempeño.

Por un lado, ayuda a los colaboradores a alinear sus metas individuales con las de la organización y medir su propio grado de avance.

Por el otro, permite medir el desempeño de Recursos Humanos en forma mucho más específica. Una meta sin un objetivo no tiene sentido. Como dijimos al principio de esta guía, visibilidad y especificidad son la clave del éxito.

Una meta describe el destino donde queremos llegar: aumentar las ventas, por ejemplo.

Un objetivo es el resultado que buscamos según la meta que fijamos: un aumento de 5% en las ventas del departamento X, en este caso.

La definición de metas y objetivos es clave para comunicar el valor generado con los procesos de Gestión de Personas, y aplicando el modelo SMART elevamos considerablemente nuestras posibilidades de éxito.





Build a people- centric culture

Descubre nuestras soluciones



Performance



Experience



Talent Management



Connection



hablemos@rankmi.com

Solicita una demo aquí

