

Fijación de Metas Smart

La formulación de metas es un aspecto crítico en las organizaciones, ya que si no están bien planteadas, no se pueden obtener mediciones objetivas del Desempeño.

La forma más común de redactarlas es con el método SMART, que por su sigla en inglés, indica que las metas deben ser Específicas, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con un Tiempo Límite.

Específicas: El objetivo a conseguir debe ser claro y preciso.

Medibles: Las metas deben ser cuantificables sino, solo son intenciones.

Alcanzables: Las metas que sobrepasan nuestras capacidades nos desafían, las imposibles solo desmotivan.

Relevantes: Debe quedar claro qué se puede conseguir al cumplir al lograr el desafío.

Tiempo Límite: Si no existen plazos establecidos, no se pueden realizar seguimientos efectivos.



* ¿Cómo es una meta SMART?

Disminuir en 20% el promedio de tiempo de espera de respuesta de tickets en la línea de soporte dentro de los próximos dos meses, para generar un mejor servicio al cliente y ser referentes en nuestro mercado.

* ¿Cómo NO es una meta SMART?

Reducir el tiempo de respuesta del soporte técnico.