

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Gracias a la planeación podremos acercarnos al cumplimiento de nuestros objetivos. Para definir correctamente los objetivos es importante utilizar el acrónimo **SMART**. Veamos que características deben tener tus objetivos.

S	SPECIFIC (Específico)	¿Está definido el qué? ¿Existe detalle de la meta, para que todos sepan qué se va a realizar y cómo? ¿Está claro qué se quiere lograr?
M	MEASURABLE (Medible)	¿Cuánto? ¿Existe una forma clara de medir el éxito? ¿Cómo sabrás que se alcanzaron las metas?
A	ATTAINABLE (Alcanzable)	¿Es alcanzable? ¿Cómo voy a alcanzar mi objetivo? ¿Son claros los pasos a seguir para alcanzar las metas?
R	REALISTIC (Realista)	¿Es posible lograr los objetivos, conociendo los recursos y las capacidades disponibles?
T	TIME - BOUND (Tiempo definido)	¿Cuándo se establecen los tiempos o etapas para lograr las metas? ¿Cuánto tiempo se requiere para alcanzar el objetivo?

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS

S	SPECIFIC (Específico)	Al finalizar el año, el 80% de los requerimientos de los clientes deben solucionarse en menos de 48 horas.
M	MEASURABLE (Medible)	Incrementar en un 20% las ventas del trimestre en relación al mismo periodo del año anterior.
A	ATTAINABLE (Alcanzable)	Incrementar del 70% al 80% las posibilidades de concretar citas mediante contacto telefónico.
R	REALISTIC (Realista)	Disminuir en un 5% el tiempo de entrega de los productos solicitados por el cliente.
T	TIME - BOUND (Tiempo definido)	Capacitar el 80% de la fuerza de ventas en cuanto al nuevo producto antes del 31 de Diciembre de 2015.

