

Definición de objetivos

Conceptos clave

Acciones y objetivos

Recuerda, los objetivos no deberán confundirse con las actividades a realizar, sino deberán estar redactadas tomando en cuenta los resultados esperados.

Actividad

Es el conjunto de operaciones o tareas que ejecuta una persona o entidad y que dan forma a un proceso para llegar a los objetivos.

Objetivos

La idea de algo hacia lo cual se lanzan o dirigen las acciones. Representa lo que se espera alcanzar como resultado del proceso desarrollado. Es un enunciado escrito sobre resultados por alcanzar en un período y lugar determinados.

Tips para fijar objetivos de desempeño

1

Deben individualizarse para cada colaborador, aun cuando haya varios con descripciones de trabajo idénticas.

2

El proceso de fijar objetivos es tan importante como los objetivos creados, pues es el dialogo entre jefe y colaborador el que desarrolla el sentido de las contribuciones de este último.

3

Es muy importante que el colaborador y el jefe entiendan lo mismo de lo que cada objetivo significa y cómo se relaciona con el éxito de la compañía.

4

Da seguimiento a los objetivos a lo largo del año, para monitorear el avance y realizar acciones correctivas.

5

Alinea los objetivos de desempeño con los objetivos del área de trabajo.

6

Usa los objetivos de desempeño para enfocar y guiar al colaborador, no solo para evaluar y controlar.

7

Cubre las funciones importantes del puesto. Trata de limitar a máximo 6 el número de objetivos para cualquier colaborador.

8

Si las prioridades cambian drásticamente, ajusta tus objetivos a los nuevos requerimientos y vuelve a negociar con tu jefe dichos cambios.

9

Los objetivos no deben cambiar sin una razón importante, esto denota falta de planeación adecuada.

Indicadores y medición

¿Cómo medimos nuestro progreso y resultados? Implica normas de calidad y definición de procesos.

Para lograr un buen resultado, se necesita que haya una comunicación precisa entre clientes, procesadores y proveedores. Esta se logra cuando se “dice con números”. Para esto es necesario crear un sistema de medidas.

La evaluación de las actividades de una empresa se basa en el análisis del cumplimiento de los objetivos y metas. Para ello se utilizan diversos indicadores, mediciones de desempeño.

Propósitos de la medición:

- Mostrar los resultados reales de la aplicación de proceso.
- Detectar problemas y oportunidades actuales y potenciales.
- Contar con elementos para una evaluación objetiva y tomar decisiones fundamentadas.
- Determinar acciones correctivas y preventivas.

Establecimiento de Criterios de Medición

Todo resultado requiere indicadores para medir el nivel de logro de los objetivos.

Para ser útiles, las mediciones deben ser fáciles de usar, confiables y deben calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño.

Indicadores de medición:

Es una unidad de medida que se establece para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas.

Ejemplos de indicadores de medición.

Cualitativos:	Cuantitativos:
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente (percepción). • Imagen de la empresa. • Actualización del personal. • Motivación del personal. • Calidad de la información. • Percepción de la marca. • Clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto asignado al área. • Ventas en volumen o en \$. • % de efectividad. • Margen de Rentabilidad. • Tiempo de respuesta. • Número de clientes actuales, nuevos. • Número de personas capacitadas. • Participación de mercado.

KPI´s (Key Performance Indicators)

Estos son los **indicadores** con un **significado estratégico** que se perciben como **críticos** en el negocio.

No todos los indicadores existentes son KPI´s, solo los críticos.

