

## 2. ESTABLECER OBJETIVOS

Dentro de las organizaciones existen muchos objetivos, metas, indicadores, programas operativos anuales; donde la finalidad de todos estos es la mejora en el corto plazo de la calidad de bienes y/o servicios suministrados.

- A) **Satisfacción del cliente:** Los sistemas deben conocer profundamente las necesidades de sus clientes externos e internos. Asimismo, deben satisfacer dichas necesidades y expectativas e incorporar los ciclos de mejora de los procesos, productos y servicios asociados.
- B) **Calidad en el servicio:** La calidad en el servicio permitirá proporcionar productos y servicios de calidad, con un valor agregado evidente, a través de una atención respetuosa, oportuna y cordial.
- C) **Calidad de vida en el trabajo:** Debido a que se reconoce que los trabajadores son el capital más valioso de cualquier organización.
- D) **Comunicación organizacional:** A través de una comunicación clara, efectiva y abierta, se desarrolla la sinergia y la difusión de directrices y logros, lo cual permite un adecuado empoderamiento de los mandos medios, una mayor identificación de los empleados con la organización y una visión compartida en el establecimiento y cumplimiento de metas.
- E) **Uso eficiente de los recursos:** El capital humano y los recursos financieros y materiales utilizados en la organización se deben administrar con responsabilidad, efectividad, eficiencia y transparencia.



- F) **Respeto al entorno (mejores prácticas):** Todas las actividades deben realizarse conservando y mejorando el medio ambiente, para promover un desarrollo sustentable.
- G) **Mediciones:** Es necesario determinar el grado de satisfacción de los clientes (internos y externos), con el firme propósito de mejorar continuamente los procesos y los resultados, identificando los puntos de control y los factores críticos de éxito que permitan cumplir las expectativas y los requisitos de los clientes actuales y futuros.



***“Tener siempre una meta clara a lograr, es la mitad del logro previo; si conoces bien tus metas, tienes claridad de donde parten y que espera la administración de ellas, podrás llevar a tu equipo de trabajo a un mejor logro; todo esto a su vez repercutirá en tu organización”.***

**Recuerda, las metas que establezcas a tu equipo de trabajo de manera interna, ayúdalos a que cumplan con lo revisado anteriormente, te recomendamos replantearlas ahora y comentarlas con tu equipo; esto te dará un buen empuje con tu equipo.**