

# Una Mirada a la Medición en Comunicación en las Organizaciones

**María Cristina Ocampo Villegas**

[maria.ocampo@unisabana.edu.co](mailto:maria.ocampo@unisabana.edu.co)

 @cristiocampo

# Una Mirada a la Medición en Comunicación en las Organizaciones

- o ¿Cuáles son las acciones en comunicación que se pueden medir?
- o ¿Cómo se puede medir la gestión de la comunicación, qué indicadores se pueden emplear?
- o ¿Qué elementos debería contener un indicador de gestión de la comunicación?
- o ¿Cuál es la información más relevante para medir la comunicación en una organización?

# ¿Cuál es el problema?

- o Las acciones de comunicación suelen responder a problemas... si se actúa en forma rutinaria ¿qué sentido tiene medir? ¿para qué indicadores de **gestión**?
- o En la imagen ¿cuál es problema?



# ¿Cuál es el problema?

- o ¿Hay un obstáculo?
- o ¿No se puede pasar?
- o ¿Cómo llego de A a B si hay un obstáculo en la carretera?
- o Voy a llegar tarde o voy a demorarme más de lo previsto
- o Tengo que llegar

# Diferenciar

- o ¿Hay un obstáculo?: Causa
- o ¿No se puede pasar?: Causa
- o ¿Cómo llego de A a B si hay un obstáculo en la carretera?: ¡Problema!!!!!!!
- o Voy a llegar tarde o voy a demorarme más de lo previsto: Consecuencia
- o Tengo que llegar: Deseo, ilusión

# ¿Qué es un problema?

- o Conjunto de hechos o circunstancias que **dificultan la consecución** de algún **fin** (RAE, 3 acepción).
- o Los problemas conducen al planteamiento de soluciones...
- o Si no tiene solución... **No es problema**

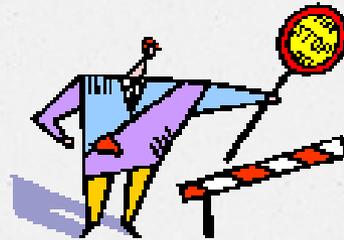
# ¿Cuál es el objetivo?

- o Debo llegar como sea
- o Tengo que llegar así sea tarde
- o Tengo que atravesar el obstáculo
- o Debo ir de A a B, superando el obstáculo, en el menor tiempo posible

# ¿Cuál es el objetivo?

- o Debo llegar como sea: se desvía hacia la forma de lograr el objetivo
- o Tengo que llegar así sea tarde: se desvía hacia las consecuencias
- o Tengo que atravesar el obstáculo: no tiene presente el problema
- o Debo llegar de A a B, superando el obstáculo, en el menor tiempo posible

¿Con qué instrumentos cuento para solucionar el problema?



# ¿Qué mide mi gestión?

- o ¿Uso adecuado del recurso?
- o ¿Tiempo de uso del recurso?
- o ¿Tiempo transcurrido desde el momento que salí de A y llegué a B?
- o ¿El costo de haber superado el obstáculo?
- o ¿Llegar a B?

# ¿Qué mide mi gestión?

- o La mejor medición es aquella que apunta a determinar el logro del objetivo estratégico propuesto, teniendo en cuenta los recursos disponibles.
- o Las mediciones varían según el tipo de organización, la misión y visión empresarial, el problema de comunicación al que nos enfrentamos, los objetivos propuestos y los recursos disponibles

# ¿Qué necesito para formular indicadores de gestión?

- o Objetivos claros y mensurables
- o Uso adecuado de herramientas para conseguir información
- o Conocimientos básicos de estadística y matemática
- o Información suficiente sobre las condiciones del entorno externo e interno de la organización
- o Criterio crítico y relacional que me permita interpretar los resultados, sin olvidar que el centro de la comunicación es el ser humano

# Factores Críticos de Éxito

- o Son referentes que indican si la organización se orienta por el camino del éxito, pero...

¿Qué es el éxito?



# Factores Críticos de Éxito

- o El éxito es el logro del objetivo.
- o Los Factores Críticos de éxito más utilizados son:
  - o Eficiencia
  - o Eficacia
  - o Efectividad
  - o Productividad
  - o Rentabilidad

# Eficiencia

- o Nos indica el grado de aprovechamiento de los recursos disponibles frente a los resultados de las actividades o de las estrategias
- o **Recursos disponibles:**
  - o Financieros: Dinero
  - o **Tecnológicos: Uso de sistemas**
  - o Humanos: Personal
  - o **Físicos: Infraestructura en general**
- o Los indicadores de eficiencia tienden a medir variables cuantitativas

# Eficacia

- o Indica si estamos cumpliendo a cabalidad con los objetivos planteados
- o En Comunicación la eficacia entre otros aspectos se relaciona con:
  - o Reputación
  - o Visibilidad
  - o Lecturabilidad
  - o Cambio de imagen (percepción)
- o Los indicadores de eficacia en comunicación tienden a medir variables cualitativas o atributos

# Efectividad

- Se es efectivo si somos eficaces y eficientes a la vez:

Eficacia + Eficiencia = Efectividad