

## ¿Por qué y para qué medir?

*Acerca del autor*

TEODORO GONZÁLEZ E.

*Experto en Modelos de Planeación Estratégica, Balanced Scored Card, Medición y Mejora de la Efectividad Organizacional y en la Mejora e Innovación de Procesos, además de ser amigo y colaborador de Keisen Consultores.*

*Teodoro González E.  
Septiembre 4, 2015*

**Temática:** Calidad y Mejora Continua, Estadística y Toma de Decisiones, Estrategia y Administración, Mejora Continua e Innovación, Planeación, Articulación y Consenso, Balanced Scored Card, Dashboard, Evaluación del desempeño, KPI, Medición, Mejora Continua, Métricos, Reportes, Toma de decisiones

### Estableciendo el propósito de la medición

**L**a medición puede y debe ser un elemento clave para el éxito de cualquier organización, pública o privada, con o sin fines de lucro, grande o pequeña, manufacturera o de servicios.

Si bien es cierto que, en algunas ocasiones, debemos medir y reportar resultados para cumplir con alguna normatividad, interna o externa a la organización, nosotros nos concentraremos exclusivamente en aquellos **sistemas de medición cuyo único propósito es tener un impacto relevante en el éxito organizacional.**

Estos sistemas deben medir, de manera muy selectiva, solamente aquellos **aspectos prioritarios y estratégicos para la organización**, en los que necesitamos aprender y entender tres cosas:

1. **¿Qué está pasando?**
2. **¿Por qué está pasando?**
3. **¿Qué debemos hacer al respecto?**

Todo ello, para mejorar y lograr un desempeño sobresaliente.

Contestando, en pocas palabras, las preguntas del título de este artículo,

**Medimos para mejorar lo que importa, gracias a la toma de decisiones óptimas**

Sin embargo, aunque parezca mentira, son pocas las organizaciones que se han planteado, de manera explícita, clara y precisa este propósito, y lo tienen presente cuando diseñan, utilizan y actualizan sus sistemas de medición.

¡Si una organización no tiene claro lo que quieren lograr, difícilmente lo logrará!

Por ello, en muchas organizaciones, **la medición es considerada**, en el mejor de los casos, como un **“mal necesario”** y en la mayoría, como un verdadero dolor de cabeza y motivo de frustración, porque no solo no contribuye de manera clara y visible al éxito de la empresa sino que generan comportamientos y conductas disfuncionales y contraproducentes.

Detengámonos ahora un momento para preguntarnos por qué los indicadores, las mediciones y los sistemas de medición no solo no generan entusiasmo sino que suele haber un rechazo generalizado hacia ellos.

En todos los deportes, el anhelo de superación continua de jugadores, técnicos y equipos es indudable y también lo es el

hecho de que el uso generalizado de indicadores está estrechamente ligado a la motivación de todos ellos.

Empezando por los marcadores de los partidos y siguiendo con las posiciones durante el campeonato, las numerosas estadísticas que se generan, etc. **los números son un elemento esencial del entusiasmo** y la conversación deportiva.

Para contrastar esta situación, imaginemos ahora un juego de boliche en el que, inmediatamente después de lanzada la bola hacia los pinos descendiera un telón que impidiera que el jugador supiera el resultado del tiro. Esta situación continuaría igual durante todos los tiros y todas las líneas.

Posteriormente, dos o tres meses después de concluido el torneo, alguien le proporcionaría al competidor un resumen de los resultados obtenidos. En estas condiciones, ¿cuántos aficionados al boliche cree usted que habría?

Lo que he tratado de mostrar es que el entusiasmo y la motivación para aprender y mejorar dependen de la forma en que se utilice y el contexto organizacional en que se opere el sistema de medición.

Los números, los datos, las tablas y las gráficas son la componente objetiva y “dura” de los sistemas de medición. Pero son solo un medio.

El verdadero **propósito de la medición es facilitar la comprensión** y el **entendimiento profundo de cómo se está desempeñando la organización** y, gracias a este aprendizaje, poder **mejorar y progresar continuamente hacia el logro de los objetivos organizacionales**.

Para que un sistema de medición cumpla su propósito y motive e impulse a la organización, **la cultura y el entorno social** en que opere será aún más importante que la definición de objetivos y la formulación de indicadores.

Lo que medimos es crítico, pero más relevante aún es para qué medimos y cómo usamos la medición. Ahí radica la diferencia entre el éxito y el fracaso.

---

### Contenido Relacionado:

- [\*Básicos y Tipos de Indicadores\*](#)
- [\*KPI: Los Grandes Errores en la Selección, Reporte y Uso - Dialogando con Expertos\*](#)

**Como citar este artículo:** González E. Teodoro, (4 de septiembre de 2015), *¿Por qué y para qué medir?*, Artículos y Blog de Keisen Knowledge, KEISEN Consultores, México, <https://keisen.com/es/>

**Reserva de Derechos:** Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Distribución. KEISEN CONSULTORES