

Guía indicadores

Los sistemas de información tienen entre sus funciones la planeación, control y toma de decisiones. Como herramienta para el cumplimiento de estas funciones y su seguimiento se encuentran los indicadores.

Definición

Un indicador es definido como una característica particular de un fenómeno, capaz de reflejar los atributos esenciales de un todo más complejo y más difícil de abordar. Su uso resulta de la incapacidad para comprender en su totalidad la naturaleza del fenómeno.

Los indicadores son medidas usadas en el tiempo, para determinar el desempeño de funciones o procesos, para evaluar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad.

Adicionalmente se definen como valores cuantificables que pueden usarse en la evaluación de elementos de estructura, de proceso y de resultado de la atención y proporcionan una imagen del estado de la calidad en una organización.

Los indicadores deben ser válidos, objetivos, ajustables por riesgo o severidad, y ser extraídos de bases de datos, deben ser pocos y seleccionados por consenso, sobre procesos identificados como críticos.

La formulación de indicadores es de gran utilidad, ya que permiten:

- Evaluar la gestión
- Determinar la capacidad de respuesta institucional
- Realizar seguimiento de programas y proyectos de salud
- Son la fuente para la toma de decisiones
- Medir impacto sobre la población objeto
- Tener tendencias de la prestación de los servicios
- Estimar los tiempos y recursos empleados.

Para calificar indicadores se debe tener en cuenta, su grado de fidelidad con respecto a la realidad que representa, su relevancia y

comprensibilidad para el usuario de la información. Es posible juzgar los indicadores por la magnitud del costo de la recolección y el análisis de la información contenida en el indicador.

Es posible realizar una multiplicidad de análisis a partir de la formulación de los indicadores, como variaciones de un estándar, análisis de desvíos con respecto a una programación (de producción de servicios, de presupuesto, etc, tendencias históricas y comportamiento de la variabilidad de costos y gastos.

El uso de indicadores permite tener pertinencia, precisión, oportunidad, confiabilidad y economía en las mediciones.

Naturaleza del indicador

Existen cuatro grandes grupos de indicadores, los cuales están clasificados según su finalidad o consecuencia. Estos indicadores son de estructura, proceso y gestión, resultado, y por último de impacto.

Indicadores de estructura

Se conocen como la expresión cuantitativa de la suficiencia de requerimientos para la ejecución de un proceso.

Los recursos que dispone la entidad para responder a las necesidades y dar cumplimiento. Estos recursos incluyen: políticas, legislación, personal, instalaciones físicas, equipos, sistemas de información, organización, financiamiento, etc. Dentro de los indicadores de estructura se evalúa la disponibilidad y la accesibilidad.

Indicadores de proceso

Son una expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de toda la organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.

Estos indicadores permiten analizar la correcta administración de una organización o una de sus dependencias, y tomar decisiones a partir de los resultados.

Miden la forma como se utilizan los recursos disponibles para atender los requerimientos. Principalmente se utilizan para medir utilización, productividad y rendimiento:

- **Utilización** = cantidad de recursos verdaderamente utilizados en una actividad, servicio o programa, respecto a los disponibles, por unidad de tiempo.
- **Productividad** = número de servicios o actividades por unidad de recurso disponible por unidad de tiempo.
- **Rendimiento** = número de servicios o actividades por unidad de recurso utilizado por unidad de tiempo.

Indicadores de resultado

Son la expresión cuantitativa del logro de un propósito de un proceso o actividad propuesta comparada con algún nivel de referencia, sobre las que se toman decisiones en la planeación a mediano plazo.

Dentro de los indicadores de resultado e impacto caben los indicadores de eficacia, efectividad, eficiencia:

- **Eficiencia:** Uso de los recursos.
- **Eficacia:** Logro de las metas.
- **Efectividad:** Logros por uso de los recursos.

Indicadores de impacto

Indicador correspondiente al proceso de investigación mediante el cual se evalúa la transformación de una condición usualmente a nivel poblacional, utilizados para evaluación y toma de decisiones en el largo plazo.

Tipo de indicador

Los indicadores de las diferentes naturalezas pueden ser expresados de las siguientes maneras:

- **Cifras absolutas:** Magnitud de un suceso.
- **Tasas:** División en la cual el numerador es una frecuencia del fenómeno a medir y el denominador es la población expuesta a ese fenómeno.
- **Razones:** Relación entre dos sucesos pero en que uno no está incluido en el otro.
- **Proporciones:** Peso relativo de un suceso respecto a otro que lo incluye (cuando se multiplica el resultado por 100, es un porcentaje).
- **Índices:** comparación de dos tasas o dos razones.

Verificación de un indicador

Para revisar la pertinencia y adecuada formulación de un indicador, es importante cuestionarse las siguientes preguntas para evaluar la relevancia del mismo:

- ¿es útil el indicador?
- ¿el indicador sirve para tomar decisiones?
- ¿se puede obtener sin dificultad?
- ¿es objetivo?
- ¿no es redundante con otros indicadores?
- ¿es adecuada la periodicidad establecida?
- ¿se obtiene oportunamente?
- ¿es válido: mide lo que se pretende medir?
- ¿es sensible: es capaz de captar los cambios?
- ¿es inequívoco en su significado?
- ¿es fácilmente entendido e interpretado?

Hoja de vida del indicador

La hoja de vida, también llamada ficha técnica del indicador, es un documento que describe detalladamente todos los aspectos relevantes respecto a la definición y operación del indicador, entre los cuales se pueden incluir los siguientes:

1. Aspectos generales
 - Nombre
 - Código
 - Justificación
 - Dominio
2. Definición operacional
 - Numerador
 - Denominador
 - Unidad de medición
 - Fórmula de cálculo
 - Variables
3. Origen de la información
 - Fuente primaria
 - Periodicidad
 - Responsable
 - Vigilancia y control
4. Análisis
 - Ajuste por riesgo
 - Consideraciones para el análisis
 - Umbral de desempeño no aceptable
 - Estándar meta
 - Referencias
 - Bibliografía
5. Usuarios