

¿Cómo se definen, interpretan y construyen los indicadores?

¿Qué es un indicador?

Es un dato o información clave que refleja las consecuencias de acciones pasadas o permite proyectar comportamientos futuros.

Permite valorar características, intensidad y evolución de un hecho o situación en la organización.

 Su propósito principal es ayudar a tomar decisiones.

¿Para qué sirven los indicadores?

Son esenciales para la toma de decisiones organizacionales.

Aplican el principio: "Lo que no se mide, no se controla; lo que no se controla, no se dirige; lo que no se dirige, no se mejora."

Tipos de indicadores

Según su medición

- **Cuantitativos:** Responden a cuánto, cada cuánto y con qué frecuencia. Se expresan en números (ej. número de ventas, porcentaje de asistencia).
- **Cualitativos:** Describen situaciones sin expresar una cifra específica. Usan percepciones, entrevistas o encuestas (responden a quién, cómo, por qué, dónde).

Según nivel jerárquico

- **Indicadores de gestión:** Miden relación entre insumos y procesos. Cuantitativos. Enfocados en desempeño operativo.
- **Indicadores estratégicos:** Evalúan productos, efectos e impactos. Enfocados en metas organizacionales a nivel macro.



Indicadores de impacto

Miden cambios a largo plazo (ej. reducción de la delincuencia).



Indicadores de resultado

Evalúan si se alcanzaron los objetivos (ej. percepción del cliente).



Indicadores de proceso

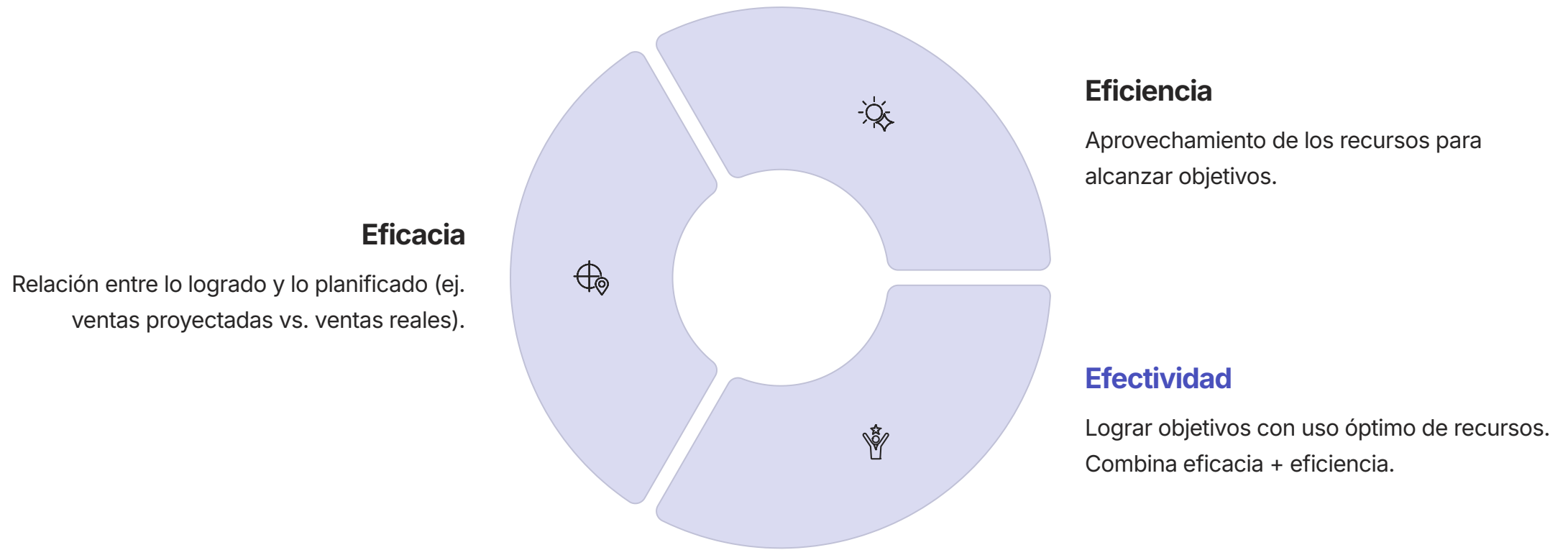
Analizan cómo se ejecutan las actividades (ej. número de capacitaciones).



Indicadores de insumo

Miden los recursos utilizados (ej. gasto administrativo).

Eficacia, eficiencia y efectividad



Creencias erróneas sobre los indicadores

❌ "Nos están midiendo para castigarnos"

✅ Se mide para mejorar procesos, no personas.

❌ "No hay tiempo para medir"

✅ Medir permite optimizar el tiempo y los recursos.

❌ "Es complicado"

✅ Puede ser tan fácil como se defina. Las fórmulas deben ser **simples y útiles**.