



## Anexo 10. ¿Cómo construir indicadores?

Cuando creamos estrategias de Cultura Ciudadana, debemos estar atentos no solo a cómo observamos y comprendemos las problemáticas en nuestros entornos (fase Diseñar y Entender), sino también a qué efecto e impacto estamos generando con nuestras acciones (fase Revisa, Reforzar y Replicar). A partir de lo que logremos conocer de nuestras problemáticas, también podremos definir cómo observar los cambios y transformaciones culturales que buscamos en nuestro entorno. ¿Qué tanto están cambiando los comportamientos? ¿A cuántas personas estamos impactando de manera positiva con nuestra estrategia? Para poder hacer mediciones y comparaciones sobre cómo se presentan algunos fenómenos en nuestra realidad frente a cómo han variado a partir de nuestras estrategias, podemos construir indicadores para saberlo. Los indicadores son herramientas poderosas que pueden ser aplicables a cualquier tipo de contexto, de ahí su relevancia. Este breve documento busca orientar al lector sobre los indicadores, sus principales características y los aspectos a tener en cuenta para su diseño e implementación.

### ¿Qué es un indicador?

Los indicadores son variables o relaciones entre variables que permiten describir fenómenos de la realidad, para así describirla de una forma un poco más objetiva. Una de las principales ventajas de los indicadores es su uso para el seguimiento y evaluación de cualquier tipo de iniciativa o proyecto. Cuando se comparan indicadores en diferentes momentos del tiempo, es posible determinar el grado de avance de los esfuerzos realizados. Generalmente, los indicadores están asociados a variables de resultado, es decir, variables sobre las cuales se desea probar algún efecto. Estas variables pueden ser cuantitativas, es decir, expresadas en valores numéricos (ej.: número de beneficiarios) o cualitativas, es decir, variables que describen principalmente características de la población (ej.: nivel de satisfacción).

En este sentido, la versatilidad de los indicadores permite que estos puedan ser contruidos en cada una de las fases del protocolo **IDEARR**. Es decir, los indicadores pueden ser diseñados tanto en la fase diagnóstica (*IDENTIFICAR*) para determinar necesidades o problemas que merecen intervención, como para la fase de escalamiento (*REPLICAR*) para evaluar los resultados de las soluciones planteadas en otros contextos o entornos más grandes. Sin embargo, los indicadores generalmente están asociados a la gestión y a los resultados que puedan derivarse de las acciones hacia la comunidad. Lo importante en todo caso es definir con cuidado la finalidad del indicador y asegurarse que brindará información relevante para las partes que participan de la intervención.

## ¿Qué tipo de indicadores existen?

Los indicadores se diferencian de acuerdo al alcance de su medición, en la siguiente tabla se describen los principales indicadores que sirven a los objetivos del protocolo IDEARR:

Tipo	Objetivo	Ejemplos
<i>Gestión</i>	Mide el número de las actividades ejecutadas en relación con: las actividades programadas, los recursos humanos utilizados, recursos financieros invertidos, y los recursos técnicos (ej. materiales, software, equipos tecnológicos) con los que se implementaron las actividades. Este tipo de indicadores permite evaluar el esfuerzo administrativo de la intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de comunidades visitadas</li> <li>• Número de personas capacitadas</li> <li>• Número de alcaldías locales capacitadas</li> <li>• Costo promedio de la acción</li> <li>• Número de alianzas</li> </ul>
<i>Producto</i>	Mide el número de productos y/o servicios generados y entregados a la comunidad de acuerdo con los parámetros establecidos. También se puede medir la calidad del producto como indicador de producto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de parques infantiles entregados</li> <li>• Número de capacitaciones diseñadas</li> <li>• Número de documentos entregados</li> <li>• Nivel de satisfacción con el producto o servicio entregado</li> </ul>
<i>Resultado</i>	Mide los resultados inmediatos y específicos de una intervención. Estos resultados son los mismos que propone el equipo investigador en el formato de “teoría de cambio” en términos de comportamiento o de las variables que influyen en el comportamiento, como, por ejemplo, aumentar un conocimiento determinado, cambiar las actitudes sobre personas trans, generar reflexiones sobre el mal parqueo, incrementar la separación de residuos en la fuente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de riñas reportadas por el colegio</li> <li>• % de material aprovechable recuperado en el colegio</li> <li>• Número de jóvenes que reportan habilidades para la resolución de problemas</li> </ul>
<i>Impacto</i>	Mide los efectos de mediano y largo plazo de una intervención sobre la población en general. Permiten saber cómo aporta el resultado, tanto positivo como negativo, a una transformación poblacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de feminicidios en las localidades intervenidas</li> <li>• Hay menos accidentes de tránsito que involucran ciclistas en las zonas intervenidas</li> <li>• Hay menos enfermedades respiratorias en las zonas donde se aumentó la recuperación de material aprovechable</li> <li>• Disminuyen las emisiones de CO2 en las zonas donde se aumentó la recuperación de material aprovechable</li> <li>• Reducción en el número de casos de contagio por el virus</li> </ul>

## **¿Por qué son importantes los indicadores?**

A continuación, se listan algunas de las razones por las cuales los indicadores son importantes para su implementación y análisis:

- a. Es una forma de medir que los esfuerzos implementados estén contribuyendo al cumplimiento de los objetivos planteados. Es decir, no solo permite evaluar el éxito de una intervención sino también es una forma de realizar seguimiento y control.
- b. Permite conocer, ajustar o incluso replantear los pilares de una intervención. En este sentido, los indicadores contribuyen a evaluar el éxito de las diferentes estrategias implementadas y analizar los detalles que pueden ser potencializados en el futuro.
- c. Permite medir si los cambios observados justifican la inversión de los recursos.
- d. Aporta evidencia de los resultados alcanzados para identificar si la intervención merece ser replicada y escalada en su implementación

## **¿Qué condiciones se deben tener en cuenta para el diseño de indicadores?**

Las siguientes son algunas de las buenas prácticas a tener en cuenta para la construcción de indicadores.

- a. Lo primero es identificar el objetivo de la medición y luego verificar si se tiene disponible y hay acceso a la información para alimentar el indicador.
- b. Antes de fijar una meta contra la cual se construya el indicador, es necesario tomar una línea base (si no la hay), y con base en este resultado se puede establecer una meta alcanzable que probablemente cambie durante las mediciones periódicas que se tomen para monitorear el logro de los objetivos. Por ejemplo, la secretaría de salud desea medir, como indicador de gestión, el número de llamadas recibidas mensuales a su línea de salud mental 106. Para ello, primero se recomienda monitorear el número de llamadas recibidas por los tres primeros meses, y con base en esto sacar un número de llamadas promedio. Suponiendo que al mes se reciben 100 llamadas en promedio, se deja este valor como una meta inicial de llamadas, que luego puede incrementar en la medida en que se haga más difusión del servicio.
- c. Incluir variables que sean factibles de medir. De lo contrario, no será posible construir los indicadores o se deberán calcular con aproximaciones a dichas variables haciendo imprecisa la estimación. Por ejemplo, si se desea medir “el cambio en la cultura ciudadana”, esta variable no es posible de medir en tanto no es claro qué se entiende por cultura como tampoco los cambios que se esperan observar, para ello es necesario traducir la cultura en variables medibles, ejemplo, nivel de participación en actividades artísticas, creativas y culturales.
- d. Las variables deben medirse de manera objetiva para obtener una medición válida y confiable. La confiabilidad en términos psicométricos, implica que al aplicar el instrumento de medición en grupos de personas con las mismas características arroja resultados similares. La validez significa, en palabras sencillas, que el instrumento realmente mide lo que se busca medir.

Por ejemplo, el investigador está interesado en medir si las personas son buenas o malas en una ciudad, esto con base en sus creencias morales. Aquí se tendrán resultados poco válidos y confiables por cuanto las creencias morales del investigador son subjetivas, para evitar esto, es importante crear una escala o instrumento de medición que sea válido y confiable para medir la bondad de una persona.

Se recomienda revisar el siguiente enlace para identificar las partes que componen un indicador

Hoja de vida del indicador:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1T0dXIIbLaR0QjUMTpftH78phadpa5g6e/edit#gid=1741715359>

A continuación se muestran algunos ejemplos de indicadores a partir del programa “Línea Calma” de la Subsecretaría de Cultura Ciudadana.

## Ejemplo

La *Línea Calma* es una iniciativa de la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento que ofrece ayuda emocional para hombres mayores de 18 años, residentes en Bogotá y que necesitan atención óptima y gratuita de orientación o escucha. Este proyecto brinda a los hombres algunas alternativas para que conozcan los beneficios de pedir y recibir ayuda, así como otras formas de lidiar con el enojo, darle trámite a emociones como la ansiedad, depresión, soledad, problemas familiares, duelo amoroso y otras emociones relacionadas con los celos y la necesidad de control. Además, la *Línea Calma* ofrece acompañamiento psicoeducativo con herramientas de cambio cultural y comportamental para que los hombres interesados puedan desaprender el machismo y se formen en aspectos claves para la convivencia pacífica y la prevención de las violencias, como la comunicación interpersonal, el manejo de emociones, la resolución pacífica de conflictos, entre otros.

Suponga que se quisiera analizar la gestión y resultados de la *Línea Calma*, para así conocer la efectividad de los esfuerzos realizados. A continuación, se presentan una serie de posibles indicadores que pueden ser empleados para evaluar si la propuesta ha tenido éxito en la población bogotana.

Tipo	Indicador
Gestión	• Número de profesionales de la psicología que atendieron las llamadas
	• Porcentaje del presupuesto de la subsecretaría invertido en la Línea Calma
	• Número de llamadas que se atendieron al mes
Producto	• Número de salas de atención dispuestas para la recepción de llamadas
	• Número de estrategias de difusión y comunicación sobre la Línea Calma realizadas
	• Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos

Tipo	Indicador
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de hombres que después de tomar la primera sesión psicoeducativa aumentan su conocimiento en manejo de emociones</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de hombres que completaron el total de sesiones programadas según el caso</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de hombres que después de recibir la estrategia de difusión y comunicación llamaron a la línea Calma</li> </ul>
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del número de casos de violencia intrafamiliar en Bogotá</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del número de suicidios en hombres en Bogotá</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del número de feminicidios en Bogotá</li> </ul>

Ahora supongamos que deseamos calcular el nivel de satisfacción de las llamadas atendidas por la *Línea Calma*. Para construir este indicador de producto es necesario contar con información del total de llamadas atendidas (denominador de la razón) y del nivel de satisfacción de cada una de ellas (numerador de la razón). Supongamos que la pregunta que responden los usuarios es: *¿Cuál es el nivel de satisfacción con los servicios prestados en la llamada?* y las opciones de respuesta son: *“muy insatisfecho”, “insatisfecho”, “satisfecho” o “muy satisfecho”*. El numerador del indicador estará dado por el número de usuarios que califican los servicios recibidos como *“satisfecho”* o *“muy satisfecho”*. Finalmente, el indicador será construido así:

$$\text{Nivel de satisfacción} = \frac{\text{Número de llamadas con calificación satisfactoria}}{\text{Total de llamadas recibidas}} \times 100\%$$

Donde *“Nivel de satisfacción”* es un número entre 0% y 100%. Valores más próximos a 100% indican que los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con los servicios prestados por la Línea Calma. De igual manera, es posible calcular este indicador mes a mes durante la duración del programa y analizar su evolución en el tiempo. Con los datos registrados mensualmente, es posible comparar el indicador y así monitorear la calidad de los servicios prestados. En el ejemplo hipotético, es posible afirmar que la atención a los usuarios ha ido mejorando con el tiempo por cuanto el nivel de satisfacción de los usuarios es cada vez más alto.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Nivel de satisfacción	80%	85%	86%	88%	94%	97%