

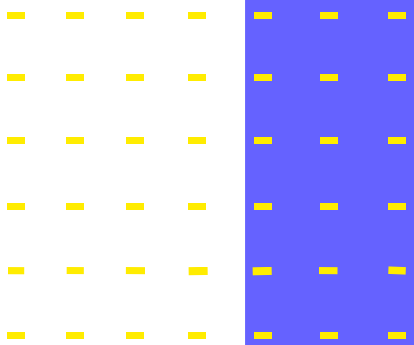
Guía de indicadores

Desarrollada por Impacta Consultores

Junio 2026



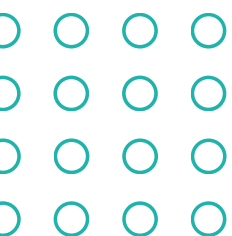
alegría
fundación



Indice

1. ¿Qué son los indicadores?	1
2. Diseñando indicadores	2
3. Prorizando indicadores	4
4. Desafíos frecuentes y cómo superarlos	5
5. Plan de Monitoreo	6
6. Hoja de ruta: 7 pasos para implementar	7





Guía de indicadores

Esta guía nace para la comunidad CREA gracias al apoyo de Impacta, una organización experta en evaluación de impacto, con el objetivo de dar mejores herramientas y conocimientos que permitan diseñar, monitorear y evaluar los indicadores de las organizaciones sociales y sus proyectos.

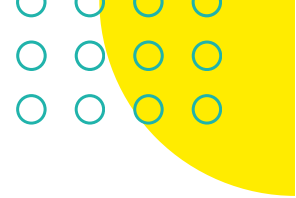
1. ¿Qué son los indicadores?

Los indicadores son la herramienta que permite demostrar si las acciones del programa generan los cambios que se declaran buscar. Sin ellos, las decisiones se toman a ciegas y la rendición de cuentas pierde credibilidad.

Se debe resguardar que la medición no se limite a recopilar datos, sino que permita comprender mejor los cambios generados y enfrentar adecuadamente los desafíos del análisis, para tener programas sólidos con indicadores que se puedan comunicar y utilizar para el crecimiento de las organizaciones sociales.

Una buena forma de diseñar una estrategia de medición es partiendo de una teoría de cambio, la que describe la cadena lógica que conecta lo que hacemos con el cambio que queremos generar.





2. Diseñando indicadores

Es importante generar indicadores que se ajusten a las distintas dimensiones de la teoría de cambio de tu programa. Mientras más cerca de las actividades, es probable que el indicador sea más sencillo de obtener, pero a la vez será menos útil para saber si estamos generando el cambio que planificamos tener.

Para ejemplificar cómo diseñar nuestros indicadores, podríamos suponer, a modo de ejemplo, que dirigimos una organización que apoya a niños mediante diversas terapias complementarias y un acompañamiento personalizado a niños y sus cuidadores. De manera extremadamente simplificada, podríamos ver esta teoría de cambio del siguiente manera:

Ejemplo de Teoría de Cambio (simplificada)



Para este caso, podríamos identificar distintos indicadores para cada dimensión de la teoría de cambio.

Tipo	Indicador / KPI	Instrumento	¿Para qué sirve?
Actividad	Nº de personas atendidas	Registro administrativo	Medir cobertura y rendición de cuentas.
	Tasa de retención al programa	Registro de asistencia	Detectar deserción temprana.
	Nº sesiones ejecutadas vs. planificadas	Planificación interna	Gestión operativa del equipo.
Producto	% Familias con acompañamiento activo	Registro de casos	Verificar entrega del servicio
	Nivel de satisfacción del programa	Encuesta propia (1-10)	Calidad percibida, mejora continua
Resultados	Variación pre/post escala del dolor	Escala EVA del dolor	Medir impacto clínico directo
	% niños con reducción síntomas depresión	PedsQL- Subescala emocional	Evidenciar mejora socioemocional
	Discapacidad funcional (Físico/social /escolar)	PedsQL Modulo generico	Reportar a donantes con rigor
Impactos	Variación calidad de vida (PedsQL completo)	PedsQL 4.0 (23 items)	Demostrar impacto longitudinal
	Nivel de asistencia escolar	Datos MINEDUC	Impacto en participación social
	Nivel de estrés del cuidador pre/post	PedsQL- Modulo impacto Familiar	Bienestar familiar como impacto secundario

3. Priorizando indicadores

Por muy tentador que parezca medir todos los indicadores, levantar información para cada indicador es costoso en tiempo y recursos. La priorización se hace cruzando dos dimensiones: qué tan relevante es el indicador para la teoría de cambio y qué tan económico (en tiempo y dinero) es levantarlo.

	+ Relevante	- Relevante
+ Económico	PRIORIDAD ALTA Medir siempre. Ej: info administrativa, instrumentos propios, datos abiertos.	EVALUAR Fácil de levantar, pero ¿aporta al aprendizaje del programa?
- Económico	PLANIFICAR Vale la pena, requiere recursos. Ej: PedsQL, seguimiento post-intervención.	DESCARTAR Costoso e irrelevante. Eliminar del plan de monitoreo.

Mientras más cerca esté el indicador del impacto mayor utilidad tendrá el indicador para medir si estamos generando el cambio que queremos lograr, sin embargo, es probable que puedas incurrir en mayores costos (tiempo o recursos). Por eso, una vez generados los indicadores, debemos evaluarlos en una matriz respecto a qué tan económicos y relevantes son. Debemos buscar quedarnos con aquellos que tengan una alta relevancia y un costo bajo o moderado en comparación a los otros indicadores.





4. Desafíos frecuentes y cómo superarlos

En el proceso de diseño y monitoreo de indicadores, existen desafíos que suelen repetirse entre organizaciones, y hay formas de ir abordando cada desafío:

Desafío	¿Por qué es un problema?	¿Cómo abordarlo?
Conceptos ambiguos	No permite medir ni comparar. Ej: ¿Qué es “bienestar” o “calidad de vida”?	Acordar definición con el equipo. Preferir conceptos de literatura validada.
Quedarse solo en indicadores de actividades o productos	No permite medir si estamos logrando el cambio que queremos.	Diseñar 2-3 indicadores por cada etapa de la cadena lógica.
Muchos indicadores	Mucho tiempo y recursos invertidos, y el análisis se diluye.	Preguntarse ¿Para qué necesito este dato? y sincronizar levantamiento con hitos del programa y usando instrumentos validados por la literatura y de bajo costo.
Sesgo en el levantamiento	Preguntas que inducen respuestas positivas. Se obtiene respuestas de un grupo particular (ej: solo quienes participan o desean responder) y luego se generalizan los resultados.	Elegir metodología según tipo de dato y validar la metodología con otras personas. Buscar que mis fuentes de información (personas) representen al grupo que me interesa abordar.
Costo de medición	Tiempo, dinero y percepción de carga administrativa frenan el proceso.	Sincronizar con hitos del programa. Usar instrumentos validados gratuitos.
Factores externos inciden en tu resultado	Variables fuera del programa (pandemia, contexto familiar) alteran resultados.	1. Documentar contexto. 2. Usar grupo de comparación si es posible.
Atribución	¿El cambio se debe a mi programa o a otras intervenciones?	1. Utilizar línea base 2. Transparentar limitaciones



5. Plan de Monitoreo:

5 preguntas operativas

El Plan de Monitoreo convierte los indicadores en acciones concretas. Es la hoja de ruta que responde a cinco preguntas que permiten tanto la gestión interna como la rendición de cuentas con terceros:

¿Qué medir?	¿Quién lo mide?	¿Cómo lo mide?	¿Cuándo lo mide?	¿Para qué lo mide?
Variación escala del dolor	Psicólogo/a	PedsQL/ Escala dolor	Mes 1 y Mes 6	Reportar impacto clínico a donantes
Tasa de Retención	Coordinador	Registro asistencia	Mensual	Detectar deserción, ajustar convocatoria
Nivel de satisfacción	Coordinador	Encuesta propia	Al cierre de cada ciclo	Mejora continua del programa
Calidad de vida global	Psicólogo/a	PedsQL completo	Inicio y fin del programa	Demostrar impacto longitudinal
Asistencia escolar	Coordinador	Datos MINEDUC	Semestral	Evidenciar impacto en participación social



6. Hoja de ruta: 7 pasos para implementar

¡Te dejamos una hoja de ruta sencilla para comenzar a diseñar y monitorear tus indicadores!



¿Tienes dudas?

Te recomendamos conversar con expertos en estos temas.
Una opción que te recomendamos es con Impacta, a quienes puedes contactar escribiendoles a cfigueroa@impactarse.cl