

Caracterización de los Indicadores de Salud en la gestión de los servicios sanitarios

Characterization of Health Indicators in the management of healthcare services

María de Lourdes Llerena Cepeda ^{1*} 

David Camilo Campiño Llerena ² 

Carlos Gustavo López Barrionuevo ¹ 

¹Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES. Ecuador.

²Pontificia Universidad Católica del Ecuador, PUCE. Ecuador.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: ua.mariallerena@uniandes.edu.ec

Recibido: 07/05/2025.

Aprobado: 18/06/2025.

Editor: Yasnay Jorge Saíenz.

Aprobado por: Silvio Emilio Niño Escofet.

RESUMEN

La administración en salud desempeña un rol clave en la gestión eficiente de los servicios sanitarios, asegura calidad asistencial, cobertura adecuada, accesibilidad y optimización de costos. Para ello, la aplicación del proceso administrativo, que abarca planificación, organización, ejecución, control y evaluación, resulta esencial en la administración de estos servicios. En este contexto, los indicadores de salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), son herramientas fundamentales para medir y analizar el estado de salud de una población. Estos indicadores permiten evaluar aspectos como la incidencia y prevalencia de enfermedades, la calidad de la atención y la eficiencia en la prestación de servicios. El objetivo de la presente investigación consistió en caracterizar la utilización de los indicadores de salud en la gestión sanitaria. Los resultados destacan que su uso facilita la toma de decisiones estratégicas, respaldadas por el avance de

ABSTRACT

Health administration plays a key role in the efficient management of health services, ensuring quality care, adequate coverage, accessibility and cost optimization. To this end, the application of the administrative process, which encompasses planning, organization, execution, control and evaluation, is essential in the administration of these services. In this context, health indicators, according to the Pan American Health Organization (PAHO), are fundamental tools for measuring and analyzing the health status of a population. These indicators allow for the evaluation of aspects such as the incidence and prevalence of diseases, the quality of care and the efficiency of service delivery. The aim of this research was to characterize the use of health indicators in health management. The results highlight that their use facilitates strategic decision-making, supported by advances in technologies and computer systems that optimize data processing and contribute to the continuous improvement of health services.

tecnologías y sistemas informáticos que optimizan el procesamiento de datos y contribuyen al mejoramiento continuo de los servicios de salud. **Keywords:** health administration, health indicators, healthcare management, quality of care, planning, health technology

Palabras clave: administración en salud, indicadores de salud, gestión sanitaria, calidad asistencial, planificación, tecnología en salud

Introducción

El uso de indicadores va yuxtapuesto con el concepto de calidad. Los objetivos del desarrollo sostenible indican la necesidad de servicios sanitarios de calidad para lograr cobertura de salud universal.⁽²⁾

Los servicios de salud se ofertan en el marco de los sistemas de salud y modelos de salud. En el Ecuador, por ejemplo, se dispone de Servicios sanitarios por nivel de atención y capacidad resolutive, a su vez cada unidad se registra con un nombre de acuerdo con la categoría del establecimiento y se le asigna una cartera de servicios y prestaciones por ciclos de vida; las atenciones son integrales desde la promoción, prevención, curación, rehabilitación.⁽³⁾

Los indicadores de salud facilitan la comprensión del estado de salud de la población a través de mediciones en los servicios de internación, así como la realidad de la atención ambulatoria sin internación por lo que se logra conocer la situación existente, a su vez facilitan el control de las actividades planificadas para advertir situaciones que pongan en riesgo la atención de salud en los servicios sanitarios, en consecuencia los indicadores ofrecen esos datos verificables del estado de salud de la población y de la atención en las unidades de salud.

El uso de indicadores en las evaluaciones de cumplimiento de los objetivos de las unidades de salud define lo logrado y motiva a un desempeño que involucra todos los niveles de un servicio de salud.

Guillem López-Casasnovas refiere que los indicadores no deben servir para justificar, según los propios intereses acciones poco concretas en relación con política de salud, los indicadores evidencian un problema, en consecuencia, deben relacionar por ejemplo los

costos de los servicios con el precio y la frecuencia de la atención. Por lo que es necesario entonces, en el caso del uso de indicadores en la administración de servicios sanitarios, establecer el impacto de las mediciones del estado de salud para la atención de los servicios y considerar los cambios demográficos, los estados de salud y enfermedades de la población, con la accesibilidad a las instalaciones y coberturas de salud.⁽⁴⁾

Dado los limitados recursos que se disponen para la atención de salud pública es necesario la implementación de las herramientas de la administración, para lograr eficacia y eficiencia en los servicios de salud. Ramón Sergio George Quintero menciona que la eficacia es la relación entre los resultados de las prestaciones de los servicios de salud con los recursos que se invierten y se logra la atención y satisfacción.⁽⁵⁾

Las herramientas y estrategias de la administración de salud ofrecen posibilidades de análisis de productividad y rentabilidad de las unidades de salud basada en los indicadores.⁽⁶⁾ En Colombia el estudio "Evaluación del comportamiento de los indicadores de productividad y rentabilidad en las empresas prestadores de salud del Régimen Contributivo en Colombia", concluyó que es necesario el uso y evaluación de indicadores para redireccionar las acciones y mejorar el financiamiento para prestaciones de salud de acuerdo con el modelo contributivo que se desarrolla en ese país. ⁽⁷⁾ El objetivo de la presente investigación consistió en en caracterizar la utilización de los indicadores de salud en la gestión sanitaria.

Método

Se realizó una revisión bibliográfica con técnica de análisis documental, se buscó artículos científicos y datos de páginas web de organismos internacionales reconocidos y vinculadas a la salud, relacionados con el tema, desde 2004 hasta la fecha. Se utilizaron herramientas digitales, buscadores académicos y bibliotecas virtuales. Como estrategia de trabajo se elaboró una tabla de recolección de datos encontrados en Google académico MEDLINE, Scopus, PubMed de los cuales se aceptaron artículos que

cumplieron los criterios de inclusión descritos en las palabras clave, en artículos originales revisados por pares actualizados y artículos publicados en español.

Para los criterios de exclusión se examinó revisiones sistemáticas, metaanálisis, artículos en base de datos regionales y tesis, por lo que se descartaron artículos sobre la base de los criterios de exclusión.

Desarrollo

En el concepto de administración de las unidades de salud está implícito el concepto de calidad en la atención. A partir de los años 90 se incorpora el criterio de que la calidad es responsabilidad de todos los integrantes de una empresa; se entiende como empresa a una cadena de proveedores y servicios, significación que se aplica a los servicios de salud.

Con el avance de la historia y el desarrollo del método científico, se considera a la salud y el bienestar como un área del conocimiento capaz de medir los resultados de la atención de salud, así como la producción de los profesionales, que además del humanismo como característica en la prestación de los servicios deben hacerlo con calidad.⁽⁸⁾

Un adecuado conocimiento de la realidad de salud de la población posibilita que las unidades de salud brinden servicios al alcance y necesidad de los pacientes, de tal manera que al incorporar, en las fases del proceso administrativo indicadores, se va reconocer las falencias de cumplimiento de metas y objetivos, así como, de producción de los servicios de salud, con el propósito de rediseñar acciones de mejoramiento. El saber hacer con los recursos que se disponen, requiere conocimiento de la administración en salud y la aplicación de los indicadores de salud.⁽⁹⁾

Los indicadores utilizados en la administración de salud, se constituyen en una importante herramienta de gestión administrativa.⁽¹⁰⁾ Los indicadores de gestión contribuyen en la planificación, organización, asignación de recursos, evaluación del desempeño, transparencia y promueven ajustes internos para el cumplimiento de los

objetivos, ya que se ha obtenido información importante de los sistemas de información.⁽¹¹⁾

La construcción de indicadores de gestión responde a una metodología sencilla representada por el acrónimo (SMART) que cumple los siguientes parámetros: específico, medible, alcanzable, realista y tiempo.⁽¹¹⁾ La Organización Mundial de la Salud establece varios tipos de indicadores de salud, es decir, indicadores de uso epidemiológico para definir prevalencia, incidencia de diferentes eventos que afecten la salud, morbilidad, mortalidad, vigilancia entre otros. Así mismo define indicadores para la atención en los servicios de salud.⁽¹¹⁾ De la revisión realizada se propone la siguiente tabla para aclarar los indicadores utilizados en la administración de las unidades de salud.

Tabla1. Indicadores de salud utilizados en la administración de servicios sanitarios

Tipo de indicador	Indicador	Qué mide el indicador	Ejemplo
Calidad	Indicador de estructura	Todo tipo de recurso con el que cuenta la unidad de salud.	Infraestructura Personal Presupuesto Estructura organizacional
	Indicador de proceso	Validez en el actuar del prestador del servicio.	Atención médica Procedimientos enfermeros Exámenes de laboratorio
	Indicador de resultado	Cambio en la salud como resultado de la atención recibida.	Adherencia al tratamiento Procedimientos quirúrgicos sin complicaciones Tasas Indicadores trazadores
	Satisfacción del paciente	Complacencia por la atención de salud recibida.	Buen trato, costo adecuado, diagnóstico oportuno
		Producción de servicios sanitarios a menor costo posible.	Atenciones por habitantes

Caracterización de los Indicadores de Salud en la gestión de los servicios sanitarios

Tipo de indicador	Indicador	Qué mide el indicador	Ejemplo
Gestión Eficiencia	Producción de servicios sanitarios		Adquisiciones de recursos materiales Indicadores alrededor del recurso cama
Gestión Eficacia	Resultados	Relación entre los resultados obtenidos y los esperados.	Número de consultas por médico Mantenimientos realizados en equipos
Gestión Efectividad	Visión estratégica	Cumplimiento de metas.	Presupuestos Planes operativos

En la administración de servicios de salud impera además, el buen juicio al utilizar las mediciones a través de indicadores para establecer las acciones apropiadas en la mejora de la atención y el aumento de coberturas de servicios, así como proveer los recursos necesarios para que se lleven a efecto las atenciones requeridas por el paciente.

La encuesta indicadores referidos por los pacientes, PaRIS, busca promover la atención centrada en las personas y ofrece una perspectiva desde las necesidades de los pacientes.

En el cuestionario se evidencia la preocupación por preguntar con relación al sistema sanitario, acceso a la información, continuidad de los servicios y seguridad. Aporta evidencias sobre la base de los indicadores en el ámbito de la atención a pacientes con enfermedades crónicas en Atención Primaria, abriendo el camino para la comparación internacional.⁽¹²⁾

Discusión

El enfoque reúne los criterios expuestos en la investigación, la importancia de contar con indicadores de salud como herramienta en la administración de los servicios se debe a la búsqueda de mejores servicios de salud, accesibles de calidad, oportunos y necesarios. Lo mencionado concuerda con lo manifestado por Rodríguez, G. L. S., & Zafra, P. G. M. quienes destacan la importancia de la selección cuidadosa de los

indicadores para la mejora de la gestión y calidad de los servicios de salud, y enfatizaron la necesidad de mantener un enfoque centrado en el usuario y en la mejora continua.⁽¹³⁾

La misma Organización Mundial de la Salud refiere la eficiencia en servicios de salud relacionada con el menor costo posible; sin embargo, la discusión también se centra en la posibilidad de resultados óptimos independientes del proceso administrativo o viceversa, la elaboración y desarrollo de indicadores para las unidades de salud como herramienta en la administración se pueden construir sobre la base de cada situación, y demostrar la importancia del uso de indicadores.

Además, la atención centrada en el paciente, al valorar sus propias perspectivas sobre el resultado de la atención recibida, cada vez es más frecuente los estudios para determinar medidas de resultados informadas por el paciente, (PROM) o la información objetiva sobre su experiencia durante el proceso de tratamiento (medidas de la experiencia informada por el paciente (PREM), como lo demuestran en el estudio "Evaluación de los resultados informados por los pacientes en la atención médica de rutina: Medidas de resultados informados por los pacientes (PROM) y Medidas de experiencia informadas por los pacientes (PREM)".⁽¹⁴⁾

Conclusiones

Los indicadores de salud permiten procesos de evaluación real y comparable, como herramientas en la administración de servicios sanitarios. Los indicadores son herramientas importantes para la definición de políticas de atención al paciente y sus familiares.

Referencias bibliográficas

1. OPS. Indicadores de Salud. Aspectos Conceptuales y Operativos. Washington, D.C: OPS;2018[citado 02/03/2025]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49058>

2. OMS. Servicios sanitarios de calidad. Ginebra: OMS;11/08/2020[citado 05/07/2024].

Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

3. Naranjo Ferregut JA, Delgado Cruz A, Rodríguez Cruz R, Sánchez Pérez Y. Consideraciones sobre el Modelo de Atención Integral de Salud del Ecuador. Rev Cubana Med Gen Integr. 2014 [citado 02/11/2024];30(3). Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300011&lng=es

4. López Casanovas G. Indicadores y políticas públicas. Objetivos de salud y realidades sanitarias. [Tesis]. [Barcelona, España]: Universidad Pompeu Fabra; 2019.29p. Disponible en: <https://repositori-api.upf.edu/api/core/bitstreams/89236eae-5a9a-489c-ac4d-ea734e45b7ff/content>

5. George Quintero RS, Laborí Ruiz R, Bermúdez Martínez LA, González Rodríguez I. Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. Rev Inf Cient.2017[citado 28/09/2024];96(6). Disponible en:

<https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795>

6. OPS. Fuentes de los indicadores interagenciales utilizados. Washington D. C: OPS;15/09/2021. [citado 12/08/2024]. Disponible en:

<https://hia.paho.org/es/paises-2022/fuentes>

7. Fontalvo Herrera TJ, Mendoza Mendoza AA, Visbal Cadavid DA. Evaluación del comportamiento de los indicadores de productividad y rentabilidad en las empresas prestadores de salud del Régimen Contributivo en Colombia. Salud, Barranquilla. 2016[citado 29/08/2024];32(3). Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522016000300006

8. Álvarez Heredia F. Calidad y auditoría en salud. 3a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2015.
9. Castell FloritSerrate P. La administración en salud, componente de desarrollo de la salud pública. Rev Cubana de Salud Pública. 2017; 43(1).
10. Jiménez Paneque R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cubana de Salud Pública. 2004; 30(1).
11. Gómez JF, García JAG. La importancia de los indicadores de gestión en salud. Rev Gerencia Políticas Salud. 2019;18(37).
12. Zoni Matta AC, Pichiule Castañeda M, Neira León M, Hoyos Miller J, Illarramendi P, Ballester Santiago M, et al. Encuesta Internacional de Indicadores de Salud Referidos por los Pacientes: el protocolo del Estudio PaRIS en España. Rev Esp Salud Publica. 2023. [citado 05/05/2024];7:97. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37970989/>
13. Villalbía JR, Casasa C, Bartolla X, Artazcoza LL, Ballestina M, Borrell C, et al. Indicadores para la gestión de los servicios de salud pública. Gaceta Sanitaria. 2017. [citado 12/09/2024];24(5):378-384. Disponible en: <https://www.gacetasanitaria.org/es-indicadores-gestion-servicios-salud-publica-articulo-S0213911110001032>
14. Rogge AA, Fischer F, Otto L, Rose M. Assessment of Patient-reported Outcomes in Routine Medical Care: Patient-reported Outcome Measures (PROMs) and Patient-reported Experience Measures (PREMs). Anesthesiol Intensivmed Notfallmed Schmerzther. 2022. [citado 16/10/2024];57(2). Disponible en: <https://www.thieme-connect.de/products/ejournals/abstract/10.1055/a-1452-2788>

Declaración de conflicto de intereses

Los autores no declaran conflicto de intereses

Contribución de autoría

Los autores participaron en igual medida en la curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, recursos, software, supervisión, validación, visualización, redacción – borrador original y redacción – revisión y edición.



Los artículos de la [Revista Correo Científico Médico](#) perteneciente a la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín se comparten bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional Email: publicaciones@infomed.sld.cu