

INDICADORES DE GESTIÓN EN SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO A LA NORMA
OHSAS 18001

YESSICA MILENA CLAVIJO MORENO

CÓD. 0800151

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Administración
en Seguridad y Salud Ocupacional

BOGOTA D.C.

2012

INDICADORES DE GESTIÓN EN SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO A LA NORMA
OHSAS 18001

YESSICA MILENA CLAVIJO MORENO

CÓD. 0800151

ENSAYO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Administración
en Seguridad y Salud Ocupacional

BOGOTÁ D.C.

2012

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
LOS INDICADORES DE GESTIÓN	5
CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	5
ELEMENTOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	6
CLASES DE INDICADORES	8
INDICADORES DEL PROCESO DE GESTIÓN	10
CONCLUSIONES	17
BIBLIOGRAFÍA	18

INTRODUCCIÓN

El objetivo de los indicadores de gestión es poder observar cómo los podemos aplicar en un sistema de gestión y cómo lo podemos aplicar frente a distintas circunstancias que se nos presente dentro de nuestra compañía.

Uno de los factores más importantes para que un proceso funcione ya sea logístico o de producción es implementar un sistema adecuado de indicadores para medir la gestión del mismo, con el fin que se pueda implementar indicadores en posición estratégica y se pueda dar unos óptimos resultados a mediano o largo plazo mediante un buen sistema de información que permita medir las diferentes etapas.

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión (Pérez Jaramillo, pág. 1).

LOS INDICADORES DE GESTIÓN

“Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y de los atributos de los resultados del mismo y que permiten analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización”. (Domínguez Giraldo, 1998, pág. 103)

Los indicadores de gestión se entienden como la expresión en cantidad del comportamiento o el desempeño de una organización o de alguna de sus partes, cuya medida, 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.

Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado, que en conjunto pueden proporcionar una visión del panorama de la situación de un proceso, negocio o de las ventas de una compañía.

Los indicadores permiten tener un control adecuado sobre la situación dada, de ahí su importancia al hacer posible el predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global.

CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

De acuerdo a López Jaramillo (s.f.), los indicadores de gestión deben cumplir ciertos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión. Estas características pueden ser:

- **Simplicidad:** Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.

- **Adecuación:** Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.
- **Validez en el tiempo:** Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.
- **Participación de los usuarios:** Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.
- **Utilidad:** Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.
- **Oportunidad:** Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

ELEMENTOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Continuando con el análisis de López Jaramillo (s.f.), los indicadores deben contener los siguientes elementos para su elaboración:

- **La definición:** es la expresión que le da un valor a la característica o hecho que quiere ser controlado.

- El objetivo: el objetivo es lo que persigue el indicador seleccionado. Indica el mejoramiento que se busca y el sentido de esa mejora (maximizar, minimizar, eliminar, etc.). El objetivo en consecuencia, permite seleccionar y combinar acciones preventivas y correctivas en una sola dirección.

- Los valores de referencia: el acto de medir es realizado a través de la comparación y esta no es posible si no se cuenta con un nivel de referencia para comparar el valor de un indicador. Los diferentes valores de referencia son:
 - Valor histórico
 - Valor estándar
 - Valor teórico
 - Valor de requerimiento de los usuarios
 - Valor de competencia
 - Valor por política corporativa

- La Responsabilidad: clarifica el modo de actuar frente a la información que suministra el indicador y su posible desviación respecto a las referencias escogidas.

- Los Puntos de Medición: definen la forma cómo se obtienen y conforman los datos, los sitios y momento donde deben hacerse las mediciones, los medios con los cuales hacer las medidas, quiénes hacen las lecturas y cuál es el procedimiento de obtención de las muestras. Ello permite establecer con claridad la manera de obtener precisión, oportunidad y confiabilidad en las medidas.

- La periodicidad: es el período de realización de la medida, cómo presentan los datos, cuando realizan las lecturas puntuales y los promedios.

- El sistema de procesamiento y toma de decisiones: El sistema de información debe garantizar que los datos obtenidos de la recopilación de históricos o lecturas, sean presentados adecuadamente al momento de la toma de decisiones. Un reporte para tomar decisiones debe contener no sólo el valor actual del indicador, sino también el nivel de referencia.

CLASES DE INDICADORES

Los indicadores de los procesos son de tres clases:

a. Indicadores de eficiencia.

La eficiencia es el “uso racional de los recursos disponibles en la consecución del producto. Es obtener más productos con menos recursos” (Domínguez Giraldo, 1998, pág. 106).

De acuerdo a Domínguez Giraldo (1998), lo que realmente se mide es la forma como se hace el manejo de los recursos disponibles para obtener los resultados. La eficiencia se mide por el número de unidades que se producen con cada unidad de recursos utilizados, esto con respecto a las unidades esperadas producidas por unidad de recurso.

“La eficiencia se relaciona entonces con el grado de aprovechamiento de los recursos” (Beltrán Jaramillo, 2000, pág. 13).

b. Indicadores de eficacia.

Según Domínguez Giraldo, la eficacia es el cumplimiento de los logros propuestos. Está relacionada con los aspectos externos de la empresa. La eficacia es absoluta, o se

obtienen los resultados o no se obtienen. Los resultados no son cuantitativos sino cualitativos, por eso no se pueden contar.

“Toda empresa tiene la necesidad de ser eficaz o de cumplir con sus objetivos. Los resultados se asimilan a la satisfacción del cliente a través del producto y servicio” (Beltrán Jaramillo, Indicadores de Gestión, herramientas para lograr la competitividad, 2000).

c. Indicadores de efectividad.

La efectividad “es la medida del impacto de nuestra gestión tanto en el logro de los resultados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles” (Domínguez Giraldo, 1998).

Citando a Domínguez Giraldo (1998), podemos decir entonces que la efectividad es la unión entre la eficacia y la eficiencia, no como una suma de estas dos sino como su resultado. Esta efectividad está relacionada con los aspectos internos y externos de la empresa.

Entonces, ser efectivos significa lograr los objetivos con el mejor método, que al tiempo sea el más económico, de acuerdo al profesor Beltrán Jaramillo (1998).

d. Indicadores de equidad.

Según el profesor Domínguez Giraldo (1998), la equidad se representa por el aporte en los costos y la participación de los beneficios.

INDICADORES DEL PROCESO DE GESTIÓN

El objetivo del sistema de gestión de los riesgos en el trabajo es “recoger la información necesaria para caracterizar la problemática de salud y seguridad mediante una combinación de herramientas” (Betancur Gómez, 2006, pág. 99)

Según las profesoras Fabiola Betancur y Clara Vanegas (2006), debe hacerse una observación y recolección de información sobre los factores de riesgo para luego realizar las siguientes actividades:

- Asegurarse que las condiciones de trabajo en el momento de la recolección de la información sean las habituales.
- Realizar un recorrido observando los factores para identificar las fuentes de peligro.
- Hacer entrevistas a los empleados para conocer su percepción sobre peligros, riesgo y mecanismos de control.
- Revisar los potenciales peligros y las medidas de control que existen en las actividades cotidianas.

Posteriormente, debe analizarse y evaluarse el grado de riesgo en cada una de las condiciones encontradas. Continuando con el proceso, se diseñan los planes operativos para la ejecución de los proyectos y el control de otros factores de riesgo.

Se analizará ahora los indicadores pertinentes para el proceso.

a. Indicadores del proceso

La evaluación del proceso debe tener voluntad de mejoramiento constante, así las cosas estén funcionando bien. El monitoreo constante de este tipo de indicadores se

refleja en alertas para actuar oportunamente el momento de presentarse las primeras inconsistencias, de acuerdo a lo dicho por Fabiola Betancur y Clara Vanegas (2006).

Los indicadores de proceso generalmente se evalúan mediante porcentajes de cumplimiento de las actividades planeadas en los sistemas de vigilancia y dentro de los procesos críticos que se requieren construir o mejorar.

A continuación se mostrarán los indicadores.

- Indicadores de proceso relacionados con la notificación e investigación de accidentes o incidentes.

Sirve para garantizar la validez y la confiabilidad de la información y garantizar la efectividad de las decisiones tomadas.

$$\text{Porcentaje de reportes bien diligenciados} = \frac{\text{número de registros que cumplen con los criterios establecidos en un periodo}}{\text{número de registros reportados en el mismo periodo}} \times 100$$

Este indicador promueve el análisis y la solución de los inconvenientes y muestra que tan eficaz es el sistema ante los riesgos identificados.

$$\text{Porcentaje de accidentes e incidentes intervenidos} = \frac{\text{número de accidentes e incidentes con alto potencial de riesgos investigados y con plan de acción en un periodo}}{\text{número de accidentes e incidentes con alto potencial de riesgo reportados en el mismo periodo}} \times 100$$

- Indicadores de proceso relacionados con el monitoreo del comportamiento en la seguridad.

Con este indicador se puede verificar si el número de observaciones definidas dentro del proceso se están realizando.

$$\text{Porcentaje de observaciones realizadas} = \frac{\text{número de observaciones realizadas en un periodo}}{\text{número de observaciones programadas en el mismo periodo}} \times 100$$

El indicador de CCS (Comportamientos Críticos Seguros) es uno de los más importantes del sistema, porque mide la capacidad adquirida de las personas para cumplir con los estándares de seguridad durante las tareas.

$$\text{Porcentaje de comportamientos críticos seguros (CCS)} = \frac{\text{número de CCS alcanzados en un periodo}}{\text{total de comportamientos (seguros e inseguros) observados en el mismo periodo}} \times 100$$

- Indicadores de proceso relacionados con los análisis de seguridad.

Permite verificar que los equipos de trabajo estén profundizando en los problemas encontrados dentro de los diagnósticos.

$$\text{Porcentaje de análisis de riesgos por tarea (ART)} = \frac{\text{número de ART en los oficios críticos en un periodo}}{\text{total de ART programados en el mismo periodo}} \times 100$$

b. Indicadores de desempeño.

“El desempeño del sistema se mide en términos de logros relacionados con el mejoramiento de las condiciones de salud y seguridad” (Betancur Gómez, 2006, pág. 139). Según estas autoras, se evalúa teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas de los objetivos clave del sistema.

- Indicadores de comportamiento seguro.

Este indicador está relacionado con la permanencia temporal de los comportamientos seguros.

$$\text{Índice de comportamientos críticos seguros por encima del 95\%} = \frac{\text{número de CCS por encima del 95\% de cumplimiento en un periodo}}{\text{total de CCS monitoreados en el mismo periodo}} \times 100$$

- Indicadores de mejoramiento de las condiciones de trabajo

Este indicador no debe faltar en el sistema de gestión, y es el relacionado con la efectividad de los controles de los riesgos prioritarios.

$$\text{Porcentaje de problemas solucionados por los equipos de trabajo} = \frac{\text{número de problemas solucionados por los equipos en un periodo}}{\text{número de problemas notificados por los mismos equipos y en el mismo periodo}} \times 100$$

El siguiente indicador muestra el mejoramiento de las condiciones de trabajo y los comportamientos como impacto de la disminución de la ocurrencia de un riesgo.

$$\text{Índice de reducción de riesgos} = \frac{\text{número de riesgos en niveles tolerantes}}{\text{total de riesgos valorados}} \times 100$$

c. Indicadores de resultado.

Para Fabiola Betancur y Clara Vanegas (2006), los resultados de un sistema de gestión están referenciados en las consecuencias de los logros y se miden usando las estadísticas de accidentalidad, ausentismo o enfermedad profesional.

El propósito de estos es saber con relativa certeza si la gestión está bien encaminada, si las estrategias usadas fueron las más convenientes o si por el contrario es necesarios hacer un replanteamiento.

- Indicadores de accidentalidad.

La tasa de accidentalidad es la relación entre el número de accidentes de trabajo, con o sin incapacidad.

$$\text{Tasa de AT} = \frac{\text{número de accidentes notificados en el periodo}}{\text{promedio de población expuesta en el periodo}} \times 100$$

El índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT) es la relación entre el número total de accidentes de trabajo, con o sin incapacidad, presentados en un periodo y el total de horas trabajadas por un hombre.

$$\text{IF AT} = \frac{\text{número total de AT en el año}}{\text{número de HHT en el año}} \times 240.000$$

Para el índice de frecuencia de accidentes de trabajo con incapacidad, debe analizarse el número de accidentes con incapacidad dentro de un periodo y el total de horas – hombre trabajadas.

$$\text{IF AT Incapacitantes} = \frac{\text{número de AT con incapacidad en el año}}{\text{número de HHT en el año}} \times 240.000$$

El índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT) es la relación entre el número de días perdidos y los días cargados por los accidentes de trabajo durante un periodo.

$$\text{IS AT} = \frac{\text{número de días perdidos + cargados por AT en el año}}{\text{número de HHT en el año}} \times 240.000$$

- Indicadores de enfermedades relacionadas con el trabajo

Índices de ausentismo. Estos eventos incluyen toda ausencia de trabajo por causas de salud, enfermedad común, enfermedad profesional o accidente de trabajo. Índice de frecuencia de ausentismo.

$$\text{IFA} = \frac{\text{número total de eventos de ausencia durante el último año}}{\text{número de horas-hombre programadas en el mismo periodo}} \times 240.000$$

Índice de exposición a un factor de riesgo. Este indicador es útil para los sistemas de vigilancia de los riesgos críticos. Índice de exposición a ruido.

$$\text{IER} = \frac{\text{Número de trabajadores expuestos a ruido por encima de 80dB.}}{\text{número total de trabajadores de la planta}} \times 100$$

Proporción de prevalencia general de enfermedad profesional (PPGEP). Es la proporción de casos de enfermedad profesional existentes en una población, dentro de un término definido.

$$\text{PPGEP} = \frac{\text{número de casos existentes reconocidos (nuevos y antiguos) de EP en el año}}{\text{número promedio de trabajadores en el año}} \times 100$$

Tasa de incidencia global de enfermedades comunes (TIGEC). Se relaciona el número de casos nuevos ocurridos durante periodo.

$$\text{TIGEC} = \frac{\text{número de casos nuevos de EC en el periodo}}{\text{número promedio de trabajadores en el año}} \times 100$$

CONCLUSIONES

- Los indicadores de gestión nos ayudan en el proceso de la notificación de la investigación de los accidentes e incidentes.
- Un indicador nos ayuda a garantizar la validez y la confiabilidad de toda la información tomada.
- Un indicador nos permite tener control adecuado sobre toda la situación obteniendo tendencias positivas y negativas.
- En un indicador de gestión no es necesariamente tener números o porcentajes si no también un análisis cuantitativo que puede ayudar a identificar ciertos puntos.
- Un indicador es una herramienta práctica para la formulación de objetivos en cada una de las organizaciones.
- Los indicadores de gestión nos ayudan a aclarar y actualizar las estrategias.

BIBLIOGRAFÍA

Beltrán Jaramillo, J. M. (2000). *Indicadores de Gestión, herramientas para lograr la competitividad*. Bogotá: 3R Editores Ltda.

Betancur Gómez, F. & Vanegas C. I. (2006). *Gestión de los riesgos en el trabajo*. Medellín: FBG Consultoría Procesos y comportamiento.

Domínguez Giraldo, G. (1998). *Indicadores de gestión*. Bogotá: Biblioteca Jurídica.

Pérez Jaramillo, C. M. (s.f.). Los indicadores de gestión. 1.