

Este documento pretende complementar el entendimiento de los Modelos de Orientación Estratégica mediante la evaluación de indicadores que funcionen como guía para diagnosticar el funcionamiento del banco de tiempo. La tabla de indicadores incluye sus fórmulas de cálculo y la periodicidad de análisis de la información.

# TABLA DE INDICADORES PARA LOS BANCOS DEL TIEMPO

Aida Rodríguez Benaiges

---

<b>1.- Introducción</b> .....	<b>2</b>
<b>2.- Antecedentes</b> .....	<b>2</b>
<b>3.- Indicadores claves del Bancos de Tiempo</b> .....	<b>2</b>
3.1.- <i>Indicadores del perfil del usuario</i> .....	3
3.2.- <i>Indicadores del sistema</i> .....	6
3.3.- <i>Indicadores de administración</i> .....	11
<b>4.- Indicador adicional a considerar</b> .....	<b>13</b>
<b>5.- Recomendaciones</b> .....	<b>14</b>
<b>6.- Bibliografía</b> .....	<b>15</b>

## **1.- Introducción**

Este documento pretende complementar el entendimiento de los modelos de orientación estratégica mediante la evaluación de indicadores que funcionen como guía para diagnosticar el funcionamiento del banco de tiempo y en el que se incluye además las fórmulas de cálculo y la periodicidad de análisis de la información.

## **2.- Antecedentes**

Los indicadores actúan como punto de referencia para dar información (ya sea cualitativa o cuantitativa) formada por uno o varios datos, constituidos éstos por números, hechos, percepciones u opiniones. El indicador mide cambios en esta condición a través del tiempo y permite evaluar determinados fenómenos, mostrando total o parcialmente una realidad. Los indicadores deben ser lo más precisos posibles y ser pertinentes con el tema a analizar. Además deben ser sensibles a los cambios, demostrables y ser datos de fácil obtención.

El presente documento hace referencia a los indicadores cuantitativos mediante el estudio de los cuáles se podrá evaluar el funcionamiento del Banco de Tiempo y planificar acciones específicas futuras.

Los indicadores cuantitativos proporcionan información numérica acerca de las cualidades sustantivas de los hechos que suceden en una realidad social, en este caso la desarrollada por la comunidad de usuarios del Banco de Tiempo. Sus unidades de medida son el número, el porcentaje y el rango. Para su verificación se han empleado métodos matemáticos básicos.

## **3.- Indicadores claves del Banco de Tiempo**

Los indicadores claves del Banco de Tiempo del DMQ son indicadores de gestión, pues permiten determinar si un proyecto está siendo exitoso o si está cumpliendo con los objetivos. Para averiguar si el banco del tiempo está alcanzando sus

objetivos, deben fijarse éstos primero una vez el proyecto arranque. A modo orientativo se procuraran datos basados en otras experiencias de bancos de tiempo para que sirvan como guía para lograr unas metas determinadas.

Los indicadores de gestión para el BdT del DMQ han sido clasificados en tres categorías diferentes: indicadores de perfil del usuario, indicadores del funcionamiento del sistema e indicadores de administración y se definen a continuación.

### *3.1.- Indicadores de perfil del usuario*

Los indicadores de perfil del usuario aportan los rasgos que definen, en parte, a los socios del banco de tiempo. Se desagregan en rangos de edad, edad media y sexo, que se consideran los más relevantes para caracterizar al usuario, aunque también se podrían incluir parámetros adicionales como el nivel de estudios, la profesión y el barrio de residencia en el DMQ.

- Rango de edades

Esta variable proporciona la distribución de los usuarios del banco de tiempo según los grupos de edades. La estructura de edad es de ayuda para predecir a qué rangos etarios hay que destinar acciones dirigidas específicas.

La plataforma de intercambios (TimeOverflow) facilita los rangos de edad establecidos de la forma siguiente: de 18 a 24 años, de 25 a 34, de 35 a 44, de 45 a 54, de 55 hasta 64 y de más de 65 años.

Nombre	Rango de edades
Definición	Nos indica la composición por edades de los usuarios del banco del tiempo.

---

Nombre	Rango de edades
Unidad de medida	Porcentaje.
Forma de cálculo	El cálculo debe realizarse para cada rango de edades. Esta información es proporcionada directamente por la plataforma (pestaña administración / estadísticas / datos demográficos).
$\left[ \frac{\sum(\text{Usuario de cada rango de edades})}{\text{Número total de usuarios}} \right] \times 100$	
Frecuencia de medición	Anual.
Finalidad	El conocimiento de los rangos de edades mayoritarios o minoritarios nos permitirá planificar actividades dirigidas específicamente a estos segmentos de la población.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Media de edad

La media de edad (o edad promedio) es un indicador demográfico que proporciona un solo valor de la distribución por edad de los usuarios del banco de tiempo.

Nombre	Media de edad
Definición	La edad media se obtiene sumando las edades correspondientes a todos los individuos y volviéndolos a repartir entre tales individuos.
Unidad de medida	Número.

Nombre	Media de edad
Forma de cálculo	$\frac{\sum(\text{Edades de cada uno de los usuarios})}{\text{Número total de usuarios}}$
Frecuencia de medición	Anual.
Finalidad	Conocer la edad media de los usuarios del BdT da información sobre qué segmento de la población hay que dirigir y planificar las actividades.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Sexo de los usuarios

Mide la proporción de hombres y mujeres usuarias del banco de tiempo. Los últimos datos de los bancos de tiempo españoles indican que el porcentaje de hombres usuarios de este servicio se sitúa alrededor del 35% actualmente (en el 2006 la media española de hombres participantes era sólo del 30%).

Nombre	Sexo
Definición	Proporciona el porcentaje de mujeres respecto de los usuarios totales del Banco de Tiempo. A través de esta medida será deducible el porcentaje de hombres fácilmente.
Unidad de medida	Porcentaje.
Forma de cálculo	$\left[ \frac{\sum(\text{Número de mujeres})}{\text{Número total de usuarios}} \right] \times 100$
Frecuencia de medición	Anual.

Nombre	Sexo
Finalidad	Averiguar el porcentaje de mujeres participantes en el BdT.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.
Objetivo propuesto	35% de hombres participantes.

### 3.2.- Indicadores del sistema

Los indicadores del sistema evalúan el funcionamiento de los intercambios realizados dentro del banco de tiempo y brindan información del grado de actividad del proyecto y de los servicios más demandados. Su diagnóstico permite realizar acciones correctivas para la consecución de las metas fijadas.

- Número de intercambios totales

Los intercambios totales miden el número total de experiencias canjeadas entre los usuarios del banco del tiempo. El BdT de Valladolid, que es el que más intercambios registra mensualmente en España, se sitúa en 92 intercambios al mes. El del Barrio de Peñalolén de Chile con un funcionamiento exitoso tiene casi 50 intercambios mensuales. Aun así la mayoría de bancos del tiempo más modestos se sitúan alrededor de los 25. Sería prudente entonces establecer alrededor de 30 intercambios mensuales para el BdT del DMQ, teniendo en cuenta la población de la ciudad.

Nombre	Número de intercambios totales
Definición	Mide el número de servicios intercambiados entre los usuarios inscritos en la plataforma.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	La plataforma facilita este dato desde la pestaña de administración/ actividad.

$$\sum(\text{Número de intercambios})$$

Frecuencia de medición	Mensual.
Finalidad	Evalúa el grado de actividad entre los usuarios y nos indica si es necesario incrementar las actividades de difusión o promoción del banco del tiempo.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.
Objetivo propuesto	30 intercambios/mes.

- Número de intercambios individuales

Los intercambios individuales miden el valor total de experiencias canjeadas entre dos usuarios del banco.

Nombre	Número de intercambios individuales
Definición	Mide el intercambio de servicios efectuados durante un período de tiempo determinado.

Nombre	Número de intercambios individuales
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	Este dato lo proporciona la plataforma de forma directa.  $\Sigma(\text{Número de intercambios})$
Frecuencia de medición	Mensual.
Finalidad	Conocer el total de intercambios nos proporciona información acerca del estado de salud del BdT.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Número de intercambios grupales

Los intercambios grupales miden el número de canjes realizados por una persona y dirigidos a varios usuarios del banco simultáneamente. Un taller de yoga por ejemplo se considera un intercambio colectivo, ya que un ofertante comparte sus conocimientos en esta materia a más de un usuario a la vez.

La plataforma TimeOverflow arroja datos globales de los intercambios efectuados en un período de tiempo determinado sin diferenciar si los intercambios han sido individuales o grupales. Es por ello que habrá que confeccionar una hoja de cálculo para controlar el número de intercambios efectuados de cada tipo y, en el caso de los intercambios grupales, el número de usuarios implicados en las actividades.

Nombre	Número de intercambios grupales
Definición	Número de intercambios de servicios colectivos y/o grupales efectuados entre los usuarios.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	$\sum(\text{Número de intercambios grupales efectuados})$
Frecuencia de medición	Trimestral.
Finalidad	Contabilizar el número de intercambios grupales y conocer el número de asistentes da información sobre la efectividad de los intercambios colectivos y la viabilidad de repetición de talleres.
Fuente de información	Hoja de cálculo Excel.

- Número de horas intercambiadas

La hora es la moneda de intercambio en el banco del tiempo independientemente del servicio que se intercambie. La medida del tiempo total destinado al intercambio de experiencias facilita diagnosticar el estado de salud del banco.

Nombre	Número de horas intercambiadas
Definición	Mide el tiempo total empleado durante los intercambios.
Unidad de medida	Número.

Nombre	Número de horas intercambiadas
Forma de cálculo	Este dato es calculado directamente desde la plataforma de intercambio (estadísticas/actividad global).

$$\Sigma(\text{Número de horas de cada intercambio})$$

Frecuencia de medición	Mensual.
Finalidad	Es un mecanismo para evaluar el tiempo utilizado durante los intercambios (por ejemplo un intercambio puede suponer dos horas de tiempo).
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Número de usuarios inactivos

Este indicador aporta el número de usuarios totales que presentan falta de actividad en la plataforma de intercambios. La propia plataforma aporta un listado de los días de inactividad de los usuarios. Para evitar el crecimiento de la inactividad deben establecerse políticas de caducidad de las horas, tal y como se explicará con mayor detalle en la Guía de Recomendaciones y que forma parte de los productos de la presente consultoría.

Nombre	Número de usuarios inactivos
Definición	Mide el total de usuarios que no muestran actividad en los intercambios desde hace como mínimo 3 meses (90 días).

Nombre	Número de usuarios inactivos
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	$\sum(\text{Usuarios inactivos desde hace más de 90 días})$
Frecuencia de medición	Trimestral.
Finalidad	La medición de este indicador puede ser de utilidad para efectuar acciones dirigidas específicamente a estos individuos.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Porcentaje de servicios más intercambiados

La plataforma TimeOverflow clasifica en 9 categorías las áreas temáticas disponibles. Estas son: acompañamiento, asesoramiento, clases, ocio, salud, tareas administrativas, tareas domésticas y otros (en el que se agrupan ofertas que no están en ninguna de las otras categorías).

El rango de servicios más intercambiados hace referencia a los servicios de cada categoría que más demanda tienen entre los usuarios del banco del tiempo. Así, por ejemplo, dentro de la categoría acompañamiento el servicio más demandado es la de acompañamiento de personas mayores al centro de salud más cercano.

Generalmente las ofertas más demandadas en la mayoría de los bancos de tiempo estudiados son: reparaciones domésticas, clases de refuerzo académico, las categorías de formación e idiomas, cuidado del cuerpo y de la salud (yoga, relajación, estética, peluquería) y acompañamiento de personas adultas.

Nombre	Porcentaje de servicios más intercambiados
Definición	Indica el valor en porcentaje de los servicios más demandados por los usuarios de la plataforma, ya sea por deseo de conocimiento o por necesidad.
Unidad de medida	Porcentaje.
Forma de cálculo	$\left[ \frac{\sum(\text{Servicio más intercambiado})}{\text{Número de intercambios totales}} \right] \times 100$
Frecuencia de medición	Semestral.
Finalidad	Conocer los servicios preferidos por los usuarios permite planificar talleres en las áreas temáticas más demandadas.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

### 3.3.- Indicadores de administración

Para la gestión del banco del tiempo se implicarán varios agentes del tiempo (se prevén como mínimo uno en cada barrio objetivo del DMQ) y varias personas voluntarias. Conocer el número de horas presenciales dedicadas a la coordinación de la secretaría permitirá saber si un modelo puramente telemático para la atención de los usuarios es factible a largo plazo.

- Número de horas invertidas en administración

Proporciona una idea del tiempo destinado por los voluntarios o por los agentes del tiempo a gestionar el banco en tareas administrativas tales como realizar altas y bajas en la plataforma, envío de correos electrónicos, etcétera, así como del tiempo

dedicado a la atención e información al público y a la realización de entrevistas iniciales de confianza.

Nombre	Número de horas de administración
Definición	Mide el número de horas invertidas por el voluntariado en la gestión de la Secretaría, en promoción, difusión, o preparación de eventos para el banco del tiempo.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	$\sum(\text{Número de horas empleadas en Secretaría})$
Frecuencia de medición	Anual.
Finalidad	Conocer el número de horas invertidas en administración servirá como base para planificar el tiempo requerido para la coordinación correcta de la Secretaría.
Fuente de información	Hoja de cálculo Excel.

#### 4.- Indicador adicional a considerar

Los indicadores cualitativos pueden definirse como la opinión o la percepción del usuario sobre un tema determinado, en este caso, del funcionamiento y de la calidad de los servicios que se ofrecen y demandan en el banco de tiempo. Algunas de las técnicas de verificación de estos indicadores son las entrevistas y las encuestas. También son instrumentos adecuados para registrar estos indicadores los videos y grabaciones de testimonios.

Para la medición del grado de satisfacción del usuario se propone utilizar encuestas breves y que incluyan también sugerencias para mejorar los intercambios, la gestión de la secretaría y nuevas ideas. De esta forma las encuestas ayudan a suministrar

información importante para corregir los puntos de las áreas que el usuario señale. La medición de la satisfacción del usuario resultará rentable siempre y cuando se establezcan acciones que conduzcan a la mejora en el funcionamiento y a la innovación del banco de tiempo.

Actualmente la plataforma de software no permite evaluar el grado de satisfacción de los intercambios y por lo tanto habría que diseñar el contenido de las encuestas de manera que los usuarios pudieran indicar sus opiniones y sugerencias. Estas encuestas podrían ser enviadas telemáticamente por los agentes del tiempo o bien entregadas en las sucursales físicas que se hayan establecido para que pudiesen ser cumplimentadas.

## **5.- Recomendaciones**

Finalizada la puesta en marcha del Banco de Tiempo se recomienda que la evaluación de los indicadores durante el primer semestre sea realizada por técnicos de Fundación Esquel y que luego el diagnóstico sea transferido a los agentes del tiempo y otros voluntarios implicados mediante talleres de formación.

La realización de memorias anuales de actividad son herramientas útiles en la búsqueda de vías no públicas de financiación para dar sostenibilidad al proyecto.

Para que los agentes del tiempo puedan administrar correctamente las opciones disponibles de la Plataforma TimeOverflow, se recomienda que lean detenidamente la Guía del Administrador que está disponible para su descarga en la página web del BdT del DMQ.

## 6.- Bibliografía

- Julio Gisbert (2010), “Vivir sin empleo”, Editorial Los Libros del Lince, Barcelona.
- “Memoria anual de actividades 2007”, Banc del Temps de Sant Cugat (España, 2017), A: <http://www.bancdeltemps.santcugatentitats.net/>
- “Informe sobre los Bancos del Tiempo (2004, 2006)”, Salut i Família (España, 2017)
- “Boletines sobre los Bancos del Tiempo (de 2006 a 2009)”, Salut i Família (España, 2017)
- Banco de Tiempo de Maracena (España, 2017), A: [bdtmaracena.blogspot.com/](http://bdtmaracena.blogspot.com/)
- Comunidad Ecológica de Peñalolén (2008), BdT de Chile, A: <http://comunidadecologicapenalolen.bligoo.com/content/view/440257/Ha-gamos-un-Banco-del-Tiempo.html#.WLdBwThPJdh>
- Artículos referidos al Banco del Tiempo de Guadalajara (Méjico, 2017), A: <http://www.magis.iteso.mx/content/bancos-de-tiempo-trueque-de-servicios-profesionales-y-oficios>; <http://www.lacoperacha.org.mx/banco-tiempo-guadalajara.php>; <https://www.comparaguru.com/blog/que-es-y-como-funciona-el-banco-del-tiempo-en-mexico>; <https://cronicadesociales.org/2016/01/21/asamblea-banco-de-tiempo-guadalajara/>

