

Gestión de mercados y productos turísticos

Características de los indicadores

Características de los indicadores

Para ser funcional, un indicador debería cumplir con las siguientes características:

- **Relevante:** los indicadores deben ser relevantes para la organización. Una forma de ayudar a garantizar la relevancia es relacionar los resultados de rendimiento con las metas y objetivos estratégicos de la organización o de un área de servicio específica (García, 2005). Lo ideal es que los indicadores también sean importantes fuentes de recogida de datos, y los gestores deben poder verificarla para las personas que proporcionan los datos y para los usuarios; pero puede que no sea posible que uno solo lo sea para todos los usuarios debido a las diferencias de perspectivas e intereses.
- **Tener una definición clara:** un indicador de rendimiento debe tener una definición clara e inteligible para garantizar una recopilación coherente y una comparación justa. Las descripciones vagas pueden dar lugar a interpretaciones erróneas y a confusión. Las definiciones demasiado estrictas o amplias también pueden crear problemas.
- **Fácil de entender:** es fundamental que los indicadores se describan en términos que los usuarios puedan entender, incluso si se tiene que utilizar terminología técnica. Aquellos dirigidos al público deben evitar la jerga de gestión o los conceptos abstractos.
- **Comparable:** lo ideal es que sean comparables de forma coherente, tanto entre organizaciones como a lo largo del tiempo. Un aspecto esencial de la comparabilidad de los indicadores de rendimiento es la inclusión del contexto en el que se realiza. Las circunstancias externas e internas pueden diferir hasta tal punto que la información no sea válida (García, 2005).
- **Verificable:** el indicador también debe recogerse y calcularse de forma que permita verificar la información y los datos. Debe basarse en sistemas sólidos de recogida de datos, y los gestores deben poder comprobar la exactitud de la información y la coherencia de los métodos empleados (Zambrano, 2008).
- **Rentable:** otro criterio importante es equilibrar el costo de la recopilación de información con su utilidad. Siempre que sea posible, un indicador debe basarse en información ya disponible y vinculada a la actividad de recogida de datos existente (García, 2005).
- **Oportuno:** debe basarse en datos que estén disponibles en un plazo razonable. Esta escala temporal dependerá del uso que se haga de estos. Algunos se recogen semanalmente o incluso diariamente, ya que son necesarios en la gestión operativa de los servicios, mientras que otros están disponibles una vez al año para fines más estratégicos y a largo plazo.