



El progreso
es de todos

Mincomercio

Indicadores de medición

Indicadores de impacto ambiental, social, y económico de la implementación de las normas técnicas colombianas en el sector turismo

Presentado a: Fondo Nacional de Turismo - Fontur





El progreso
es de todos

Mincomercio



PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015. Es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

El proceso de elaboración de este documento fue liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el Fondo de Turismo - FONTUR como contratante del proceso.

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales.



Indicadores de impacto social, ambiental y económico de la implementación de las normas técnicas colombianas en el sector turismo

1. Introducción

La normalización técnica es fundamental para el sector turismo porque es un propulsor en la competitividad y la productividad para que los prestadores de los servicios turísticos (PST) en el país alcancen la sostenibilidad. Igualmente, las normas permiten generar confianza a los usuarios finales al poder encontrar servicios y productos que, al cumplir sus disposiciones, permiten asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de dichos usuarios.

Por otro lado, las organizaciones necesitan medir cuáles son los beneficios de implementar las normas técnicas que le atañen según su especialización. Para medir eficazmente esos beneficios, son necesarios los indicadores. Los indicadores individuales a menudo no están estandarizados, son consistentes o comparables a lo largo del tiempo o entre PST. Este documento se centra en aquellos principales que tienen una contribución a la sostenibilidad del PST y la sociedad en general.

Es importante distinguir que existen que existen tantos indicadores como procesos dentro en una organización. En ese sentido, este documento se concentra principalmente en una clase de indicadores de gestión o de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) porque intentan revelar si las estrategias adoptadas para alcanzar una meta están surtiendo efecto (es decir, qué efecto tiene la implementación de una norma técnica colombiana). Entre los KPI a saber, se pueden encontrar (lista no exhaustiva):

- *Indicadores de rentabilidad: Permiten conocer el desempeño de la actividad económica de una organización (los beneficios superan los costos);*
- *Indicadores de calidad de servicio: Miden el resultado de los procesos de cara al cliente y su nivel de satisfacción con la experiencia ofrecida por el PST;*
- *Indicadores de productividad: miden la relación entre la cantidad de carga laboral y el rendimiento individual de cada uno de cada colaborador del PST;*
- *Indicadores de mercadeo: Miden el rendimiento de las operaciones destinadas a captar nuevos clientes o a retener los actuales mediante la publicidad, campañas de fidelización, promoción en redes sociales, etc.*

Por último, además de los indicadores presentados en este documento, es necesario que el PST evalúe aquellos que son necesarios para medir su proceso. En ese sentido, los indicadores de este documento pueden emplearse no solo para medir el impacto de las normas, sino que periódicamente¹ pueden formar parte de la gestión² del PST.

2. Objeto

El presente documento define y establece un conjunto de indicadores y su metodología para obtenerlos, para dirigir y medir el desempeño de las normas y su impacto social, económico y ambiental una vez se hizo su implementación por parte de un PST, con independencia de su tamaño, naturaleza, ubicación o lugar en la cadena de valor del sector turístico.

3. Generalidades sobre los indicadores

Un indicador es una variable cuantitativa, cualitativa o binaria que se puede medir o describir y que representa el estado de las operaciones, la gestión, las condiciones o los impactos.

¹ El PST debería definir la periodicidad según sus necesidades, capacidades y resultados de cada indicador.

² Es importante entender la gestión como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. No debe confundirse con sistema de gestión.

Este documento se diseñó para ayudar a que un PST pueda medir a través de los indicadores, cuál fue el impacto de la implementación de una norma desde el punto de vista social, económico y ambiental.

Para el desarrollo de los indicadores, se consideró los principios generales de sostenibilidad. Se debe aclarar que para que la medición sea objetiva, se deben obtener datos de un mismo periodo de tiempo (un año, un mes, un bimestre, entre otros) y la misma temporada (baja, media o alta), excepto donde se indique lo contrario.

Por último, la información que se presenta sobre cada indicador es genérica, y, por lo tanto, la aplicación del indicador y su forma de registro debe ajustarse por cada PST según sus necesidades. Se recomienda que en el análisis de cada resultado se definan metas medibles, alcanzables y que promuevan una mejora continua para los procesos, dado que los resultados tienen que redundar en acciones a tomar por parte del prestador.

Es importante resaltar que el PST debe prestar atención a aquellos indicadores propios de cada norma técnica, puesto que los acá mencionados no exigen el cumplimiento de los que son requeridos por cada documento normativo.

4. Metodología para la obtención de los indicadores

Para la evaluación objetiva de los impactos, es importante que el PST preste atención a las siguientes etapas. Este documento se enfoca en presentar los indicadores clave indicados en la etapa 3 de la Figura 1.

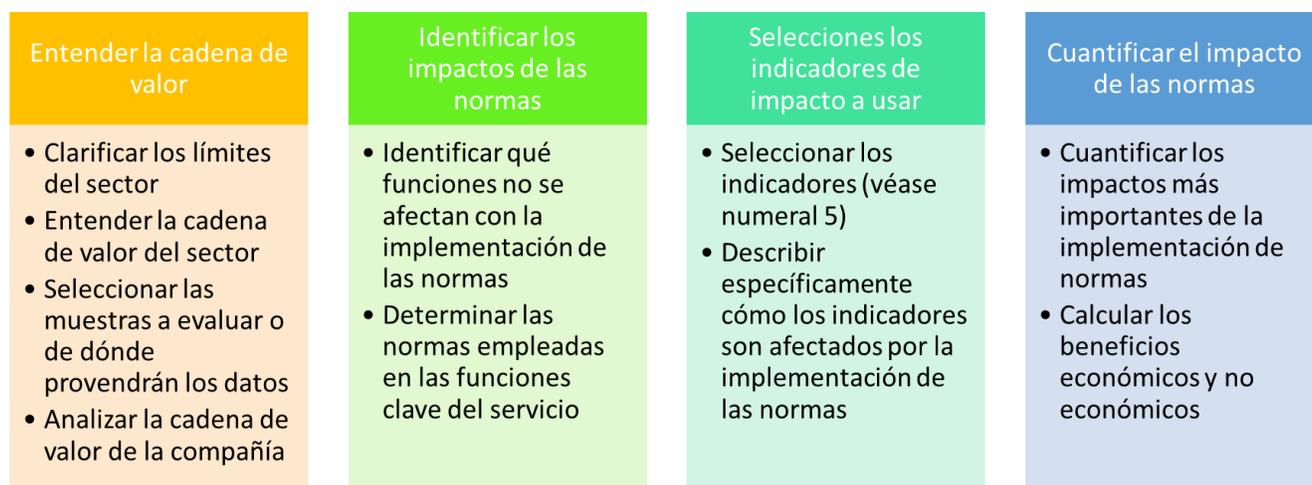


Figura 1. Etapas propuestas para la medición de los indicadores de impacto en la implementación de una NTC

Para conocer el impacto real de la implementación de una norma, la medición de los indicadores debe hacerse en dos momentos clave: antes de la implementación y después de la implementación.

5. Indicadores de impacto

A continuación, se presentan las fichas técnicas de los indicadores para medir el impacto de la implementación de una norma, con el enfoque ambiental, social y económico. Se refieren a la efectividad de las medidas tomadas por el PST como resultado de la implementación de las normas.



5.1 Enfoque ambiental

Nombre del indicador	REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA		
Enfoque de la sostenibilidad	<i>Ambiental</i>		
Objetivo del indicador	<i>Medir que las acciones implementadas permiten una reducción en el consumo del agua para la prestación del servicio, por lo tanto, menos afectación en el consumo de fuentes hídricas.</i>		
Unidad de medida	<i>Metros cúbicos por usuario</i>	Fuente de la información	<i>Matriz de consumo de agua por metro cúbico (mensual)</i> <i>Recibo de servicio público (mensual)</i>
Periodicidad del indicador	<i>Línea base</i>	<i>Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana</i>	
	<i>Medición de impacto</i>	<i>Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana</i>	
Fórmula	<i>Consumo de agua en la línea base (minuyendo) menos consumo de agua en la medición de impacto (sustraendo)</i> $\left(\frac{\text{Consumo de agua en la línea base}}{\text{Número de usuarios en la línea base}} \right) - \left(\frac{\text{Consumo de agua en la medición de impacto}}{\text{Número de usuarios en la medición de impacto}} \right)$		
Observaciones	<i>El número de usuarios incluye aquellos que son atendidos, incluyendo niños e infantes, y los colaboradores en la prestación del servicio</i>		
Análisis e interpretación de los resultados	<i>El resultado debe ser positivo. Si este resultado es negativo, el PST debe evaluar qué medidas adicionales necesita establecer hasta llegar a la meta esperada. Se vuelve a hacer la medición una vez que las medidas han sido implementadas</i>		



Nombre del indicador	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÍA (FUENTES TRADICIONALES)		
Enfoque de la sostenibilidad	Ambiental		
Objetivo del indicador	Medir que las acciones implementadas permiten una reducción en el consumo de energía que proviene de fuentes tradicionales para la prestación del servicio.		
Unidad de medida	Kilovatios por hora por cada usuario	Fuente de la información	Matriz de consumo de energía (fuentes tradicionales) por kilovatio por hora (mensual) Recibo de servicio público (mensual)
Periodicidad del indicador	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	<p>Consumo de energía en la línea base (minuyendo) menos consumo de energía en la medición de impacto (sustraendo)</p> $\left(\frac{\text{Consumo de energía en la línea base}}{\text{Número de usuarios en la línea base}} \right) - \left(\frac{\text{Consumo de energía en la medición de impacto}}{\text{Número de usuarios en la medición de impacto}} \right)$		
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> — Las fuentes no tradicionales de energía deberían considerarse en un indicador aparte y se entenderían como energías limpias. — El número de usuarios incluye aquellos que son atendidos, incluyendo niños e infantes, y los colaboradores en la prestación del servicio 		
Análisis e interpretación de los resultados	El resultado debe ser positivo. Si este resultado es negativo, el PST debe evaluar qué medidas adicionales necesita establecer hasta llegar a la meta esperada. Se vuelve a hacer la medición una vez que las medidas han sido implementadas		



Nombre del indicador	REDUCCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES		
Enfoque de la sostenibilidad	Ambiental		
Objetivo del indicador	Medir que las acciones implementadas permiten una reducción en los residuos no aprovechables y se aumentan los residuos aprovechables		
Unidad de medida	Kilogramos por persona	Fuente de la información	Peso de los residuos para disposición final (al reporte del indicador) Recibo de servicio público (mensual)
Periodicidad del indicador	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	<p>Residuos no aprovechables dispuestos en la línea base (minuyendo) menos residuos no aprovechables dispuestos en la medición de impacto (sustraendo)</p> $\left(\frac{\text{Residuos no aprovechables dispuestos en la línea base}}{\text{Número de usuarios en la línea base}} \right) - \left(\frac{\text{Residuos no aprovechables en la medición de impacto}}{\text{Número de usuarios en la medición de impacto}} \right)$		
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> — Si el consumo se encuentra por toneladas, estas se dividen por 1000 para obtener los kilogramos. — El número de usuarios incluye aquellos que son atendidos, incluyendo niños e infantes, y los colaboradores en la prestación del servicio 		
Análisis e interpretación de los resultados	El resultado debe ser positivo. Si este resultado es negativo, el PST debe evaluar qué medidas adicionales necesita establecer hasta llegar a la meta esperada. Se vuelve a hacer la medición una vez que las medidas han sido implementadas		



Nombre del indicador	AUMENTO DE MATERIAL RECICLADO O RECUPERADO		
Enfoque de la sostenibilidad	Ambiental		
Objetivo del indicador	Medir que las acciones implementadas permiten un mejor aprovechamiento de aquellos residuos que lo permiten y así mitigar la contribución a la contaminación del suelo.		
Unidad de medida	Toneladas	Fuente de la información	Peso de los residuos reciclados y recuperados (al reporte del indicador) Recibo de servicio público (mensual) Certificados emitidos por el gestor de residuos aprovechables
Periodicidad del indicador	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	Residuos reciclados más residuos recuperados (numerador) dividido por los residuos totales originados (denominador) y todo se multiplica por cien para expresarlo en porcentaje $\left(\frac{\text{residuos recuperados} + \text{residuos reciclados}}{\text{residuos totales originados}} \right) \times 100$		
Observaciones	Ninguna		
Análisis e interpretación de los resultados	El resultado debe ser positivo y aumentar mes a mes. Además, el resultado obtenido en la medición de impacto debería ser mayor que el obtenido en la línea base, para determinar un impacto positivo.		



5.2 Enfoque social

Nombre del indicador		EMPLEABILIDAD	
Enfoque de la sostenibilidad	Social		
Objetivo del indicador	Señalar la capacidad que tiene el PST para proporcionar empleo formal a la población disponible en la región		
Unidad de medida	Porcentaje	Fuente de la información	Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano - SENA Departamento Nacional de Estadísticas - DANE Alcaldías municipales Entes territoriales
Periodicidad del indicador	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	<p>Personas de la comunidad local contratadas por el PST (numerador) se divide por el total de personas contratadas por el PST (denominador) y todo se multiplica por cien para expresarlo como porcentaje.</p> $\left(\frac{\text{Personas de la comunidad que contratadas por el PST}}{\text{Total de personas contratadas por el PST}} \right) \times 100$		
Observaciones	Ninguna		
Análisis e interpretación de los resultados	El resultado debe ser positivo e incrementar entre períodos de medición, pues el PST demuestra que aporta a la calidad de vida de la comunidad local y de sus familias.		



<i>Nombre del indicador</i>		PROGRAMAS DE EDUCACIÓN O FORMACIÓN	
<i>Enfoque de la sostenibilidad</i>	Social		
<i>Objetivo del indicador</i>	Señalar la capacidad que tiene el PST para mejorar las condiciones de educación o formación que tiene con sus colaboradores.		
<i>Unidad de medida</i>	Unidad	Fuente de la información	Plan de programas de educación o formación (frecuencia dada por el PST) Títulos obtenidos por los colaboradores en el tiempo de trabajo con el PST Perfiles para la contratación de cada colaborador necesario en la operación
<i>Periodicidad del indicador</i>	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Seis meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
<i>Fórmula</i>	<p>La sumatoria de títulos técnicos, profesionales y/o de postgrado o certificaciones en cursos sobre el área o desempeño de su trabajo con el apoyo del PST (numerador) dividido por el Total de colaboradores del PST (denominador)</p> $\frac{\sum \text{Número de títulos obtenidos por el colaborador}}{\text{Total de colaboradores del PST}}$		
<i>Observaciones</i>	Los programas de entrenamiento o capacitación específicos para desempeñar el cargo para el que el colaborador fue contratado no deben contemplarse dentro de la medición del indicador.		
<i>Análisis e interpretación de los resultados</i>	El resultado debe demostrar de manera objetiva que el colaborador ha obtenido títulos técnicos, profesionales y/o de postgrado o certificaciones en cursos sobre el área o desempeño de su trabajo con el apoyo del PST.		



Nombre del indicador	ENTREVISTAS O ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL		
Enfoque de la sostenibilidad	Social		
Objetivo del indicador	Señalar la capacidad que tiene el PST para proporcionar ambientes de trabajo amigables, saludables y propicios a sus trabajadores.		
Unidad de medida	Unidad	Fuente de la información	Encuestas de clima organizacional (frecuencia dada por el PST)
Periodicidad del indicador	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	Evaluación de la satisfacción de sus colaboradores a través de la aplicación de metodologías objetivas que le permitan la medición del clima organizacional / clima laboral.		
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> — Este indicador es de característica cualitativa. — Las encuestas o evaluaciones de clima organizacional o laboral pueden ser simples o complejas y tienen la misma validez. Lo importante es que la metodología o cuestionamiento que se use en la línea base, debe ser el mismo que se use en la medición de impacto. — El PST puede elaborar las encuestas o puede hacerlo a través de terceros. — Se recomienda que el PST consulte la ISO/TS 24178:2021 <i>Human resource management. Organizational culture metrics cluster</i>. 		
Análisis e interpretación de los resultados	Los resultados de estas encuestas o entrevistas deben ser positivos la medición del impacto y deben percibirse mejoras entre un periodo de medición y otro.		



Nombre del indicador	BENEFICIOS EXTRALEGALES PARA COLABORADORES Y ALCANCE A SUS FAMILIAS		
Enfoque de la sostenibilidad	Social		
Objetivo del indicador	Señala la capacidad que tiene el PST de ofrecer beneficios extralegales a sus colaboradores y qué tan extensibles son estos beneficios para sus familias.		
Unidad de medida	Unidad	Fuente de la información	Plan de beneficios extralegales (frecuencia dada por el PST)
Periodicidad del indicador	Línea base		Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana
	Medición de impacto		Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana
Fórmula	Necesario	Cantidad de beneficios extralegales que ofrece el PST a sus trabajadores y evaluación (que permita determinar su eficacia) de estos beneficios sobre las familias de los trabajadores.	
	Opcional(es)	<p>Tasa de beneficios a las familias (%)</p> $= \left(\frac{\text{Cantidad de beneficios extensibles a las familias}}{\text{Cantidad Total de beneficios}} \right) \times 100$ <p>Porcentaje de beneficios recibidos (%)</p> $= \left(\frac{\text{Número de colaboradores que acceden a beneficios}}{\text{Número total de colaboradores del PST}} \right) \times 100$	
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> — Este indicador es de característica cualitativa. — Cuando se adoptan metodologías para la medición del clima organizacional, esta es una pregunta o aspecto abordado recurrentemente, por lo que este indicador está fuertemente ligado con el anterior, pues un resultado positivo en este punto redundará en los resultados positivos del punto anterior. — Los beneficios extralegales no deben entenderse únicamente a aquellos de índole económica. Días adicionales de vacaciones por cumplimiento de metas organizacionales o permisos por cumpleaños de hijos menores de edad sin descuento de salario, son algunos ejemplos de estos beneficios. — Este indicador también medirá la mejora en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, por lo tanto, en una mejora en las condiciones de vida de la comunidad. — Además del porcentaje de beneficios recibidos, conviene que el PST también mida quienes no acceden a los beneficios. Se recomienda evaluar la razón para no acceder a ellos. Esto permitirá tener un panorama sobre la eficacia de los planes. — Conviene revisar cuál es el porcentaje de trabajadores que aunque la legislación nacional establezca que para esa función ganaría un salario mínimo, el PST excede esa cifra. 		
Análisis e interpretación de los resultados	Debe haber un aumento en los beneficios extralegales después de la implementación de una norma.		



Nombre del indicador	INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD DE LOS COLABORADORES		
Enfoque de la sostenibilidad	Social		
Objetivo del indicador	Permitir al PST saber qué tan inclusiva y diversa es su población trabajadora		
Unidad de medida	Porcentaje	Fuente de la información	Inventario de colaboradores
Periodicidad del indicador	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	Población discapacitada	$\left(\frac{\text{Colaboradores con alguna discapacidad}}{\text{Total de colaboradores del PST}} \right) \times 100$	
	Género	$\left(\frac{\text{Colaboradores hombres}}{\text{Total de colaboradores del PST}} \right) \times 100$ <i>Hombres (incluye quienes se identifican como tal)</i>	$\left(\frac{\text{Colaboradoras mujeres}}{\text{Total de colaboradores del PST}} \right) \times 100$ <i>Mujeres (incluye quienes se identifican como tal)</i>
	Origen Étnico	$\left(\frac{\text{Colaboradores proveniente de grupos étnicos}}{\text{Total de colaboradores del PST}} \right) \times 100$	
	Comunidades NARP	$\left(\frac{\text{Colaboradores NARP}}{\text{Total de colaboradores del PST}} \right) \times 100$	
Observaciones	<p>— Según el Ministerio del Interior, las comunidades NARP se refieren a la población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera</p> <p>— Para directrices y mediciones más profundas en este aspecto, se recomienda la consulta de la norma ISO 30415:2021 <i>Human resource management. Diversity and inclusion.</i></p>		
Análisis e interpretación de los resultados	<p>Excepto en el indicador de género, el porcentaje debe ser mayor a cero, y si es posible, aumentar entre mediciones.</p> <p>Para el indicador de género, se recomienda una diferencia entre uno y otro de no más el 10%</p>		



Nombre del indicador	PROVEEDORES DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, Y EMPRESAS UNIPERSONALES Y PROMOCIÓN DE NEGOCIOS LOCALES		
Enfoque de la sostenibilidad	Social		
Objetivo del indicador	Señala la capacidad que tiene el PST de promover la compra de negocios locales y pequeños proveedores.		
Unidad de medida	Porcentaje	Fuente de la información	Inventario de proveedores (frecuencia dada por el PST)
Periodicidad del indicador	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	<p>Proveedores o participantes en su cadena de suministro corresponden a microempresas, pequeñas empresas o empresas unipersonales locales (numerador) y dividirlo por el número total de proveedores de la organización (denominador). Este número se multiplica por 100 para expresarlo en porcentaje.</p> $\left(\frac{\text{Proveedores de micro y pequeña empresa o empresas unipersonales locales}}{\text{Total de proveedores del PST}} \right) \times 100$		
Observaciones	Conviene que también se mida este indicador en pesos colombianos. La fórmula para aplicarse es la misma.		
Análisis e interpretación de los resultados	El resultado debe ser mayor a cero, y aumentar entre mediciones.		



Nombre del indicador		PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA LOCAL	
Enfoque de la sostenibilidad	Social		
Objetivo del indicador	Señalar la capacidad que tiene el PST para difundir, promover y apoyar la cultura regional y asegurar que respeta las tradiciones locales donde no afecta su operación y a cuántas personas impacta en esa promoción.		
Unidad de medida	Unidad	Fuente de la información	Plan de programas de promoción/ divulgación de la cultura local (frecuencia dada por el PST)
Periodicidad del indicador	Linea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Seis meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	<p>Al total de las acciones implementadas sobre las que el prestados tiene control (numerador) se dividen el número estimado de personas a las cuáles llega a través de los programas de promoción del desarrollo cultural (denominador)</p> $\frac{\text{Acciones implementadas}}{\text{Personas impactadas}}$		
Observaciones	<p>— Las acciones a las que se refiere el indicador son solamente a aquellas que orientaron la elaboración de los programas de promoción del desarrollo cultural y que generan un impacto en el patrimonio cultural.</p> <p>— Las personas impactadas deben interpretarse como aquellas pertenecientes a la comunidad local</p>		
Análisis e interpretación de los resultados	El resultado debe demostrar de manera objetiva que el PST apoya, divulga, promueve y respeta las tradiciones locales. No debe ser menor a cero.		



5.3 Enfoque económico

Nombre del indicador	CUANTIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN		
Enfoque de la sostenibilidad	Económico		
Objetivo del indicador	Informar cuánto ha costado la implementación de la norma.		
Unidad de medida	Pesos colombianos	Fuente de la información	Facturas de compra Contratos de personal Facturas de equipos
Periodicidad del indicador	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	Sumatoria de compras, mejoras, modificaciones, o cualquier otra disposición de recursos financieros incurridos para la implementación de la norma. $(\Sigma \text{ compra de equipo} + \text{ contratación de personal} + \text{ compra de documentnos} + \dots)$ para dar cumplimiento a los requisitos de la norma		
Observaciones	Contablemente, este valor debería considerarse como una inversión dentro de los activos no circulantes de la organización, pues se espera que ésta aporte beneficios económicos que contribuyan a su sostenibilidad económica.		
Análisis e interpretación de los resultados	No hay una cifra incorrecta, pero de ningún modo debe afectar negativamente los indicadores financieros del PST (por ejemplo, la prueba ácida no debería ser mayor a uno cuando se incluyen estos costos).		



Nombre del indicador		COSTO DE LA DEUDA	
Enfoque de la sostenibilidad	Económico		
Objetivo del indicador	Informar cuánto ha sido el costo que tiene una empresa para desarrollar su actividad o un proyecto de inversión a través de su financiación		
Unidad de medida	Pesos colombianos	Fuente de la información	Documentos de crédito
Periodicidad del indicador	Mensual		
Fórmula	A la tasa de interés aplicada por la financiación obtenida (i) se multiplica con uno menos el tipo de impuesto que se aplica (t) $i(1 - t)$		
Observaciones	— Financieramente, el costo de la deuda se conoce con la denominación " K_d " — Este indicador permite a las empresas ser más transparentes y que se conozca realmente cuál es su situación.		
Análisis e interpretación de los resultados	El PST conocerá el margen de beneficio que puede aplicar, así como la eficiencia de la empresa a la hora de invertir en un determinado proyecto (según debería ser, la implementación de una norma).		



Nombre del indicador	UTILIDAD OPERACIONAL		
Enfoque de la sostenibilidad	Económico		
Objetivo del indicador	Informar cuánto es el valor de las operaciones de la empresa para desarrollar su objeto social		
Unidad de medida	Pesos colombianos	Fuente de la información	Estado de resultados del PST
Periodicidad del indicador	Anual		
Fórmula	<p>A los Ingresos operacionales (los dados por ventas y/o prestación del servicio) (minuyendo) se resta las devoluciones o reproceso, los costos ventas y/o por prestación del servicio y los gastos operacionales (sustraendo).</p> <p style="text-align: center;"><i>Ingresos operacionales – devoluciones o reprocesos – costos de ventas – gastos operacionales</i></p>		
Observaciones	<p>— Este valor es un indicador de la rentabilidad de la empresa, demostrando cuánto ganaría si se centrara únicamente en su actividad principal.</p> <p>— Aporta información sobre la salud financiera de la empresa, la generación de efectivo y posibles problemas a nivel de costos y gastos.</p>		
Análisis e interpretación de los resultados	Comparado con el año fiscal anterior a la implementación de la norma, la utilidad operacional debe aumentar en el año fiscal siguiente.		



Nombre del indicador	<i>EBITDA (Earnings before interest, taxes, depreciation, and amortization)</i>		
Enfoque de la sostenibilidad	<i>Económico</i>		
Objetivo del indicador	<i>Valorar la capacidad de generar beneficios de una empresa considerando solamente su capacidad operativa</i>		
Unidad de medida	<i>Pesos colombianos</i>	Fuente de la información	<i>Estado de resultados del PST</i>
Periodicidad del indicador	<i>Anual</i>		
Fórmula	<i>A los ingresos (minuyendo) se restan los gastos (sustraendo), sin incluir los gastos financieros (intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones).</i> $\text{Ingresos} - \text{gastos}$		
Observaciones	<i>— Este valor es un indicador de la rentabilidad de la empresa — Refleja rápidamente el flujo de caja de la empresa, por lo tanto, solvencia — No confundir con el flujo de caja</i>		
Análisis e interpretación de los resultados	<i>Comparado con el año fiscal anterior a la implementación de la norma, el resultado debe ser alto porque reflejará más posibilidades de crecimiento para el PST.</i>		



Nombre del indicador		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
Enfoque de la sostenibilidad	Económico		
Objetivo del indicador	Señalar la capacidad que tiene el PST para satisfacer las necesidades del cliente, de modo que haya fidelización y compromiso, y, por lo tanto, aumente la cantidad de usuarios atendido, y por lo tanto, los ingresos operacionales.		
Unidad de medida	Unidad	Fuente de la información	Encuestas de satisfacción (frecuencia dada por el PST) Preguntas en la prestación del servicio Reporte de quejas y reclamaciones Reporte de felicitaciones Buzón de sugerencias
Periodicidad del indicador	Línea base	Un mes antes de la implementación de una norma técnica colombiana	
	Medición de impacto	Tres meses después de la implementación de una norma técnica colombiana	
Fórmula	Evaluación/Encuestas/preguntas para medir la satisfacción de sus clientes		
Observaciones	<ul style="list-style-type: none"> — Por definición, una apropiada satisfacción del cliente contribuirá a la mejora en los datos financieros de la organización. — El PST puede elaborar las encuestas o puede hacerlo a través de terceros. — Se recomienda que el PST consulte la GTC-ISO 10004:2019 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y medición. — La metodología aplicar para medir la satisfacción del cliente es definida por cada PST. 		
Análisis e interpretación de los resultados	Los resultados de estas Evaluación/Encuestas/preguntas deben ser positivas en la medición del impacto y deben percibirse mejoras entre un periodo de medición y otro.		



Nombre del indicador	USUARIOS ATENDIDOS		
Enfoque de la sostenibilidad	Económico		
Objetivo del indicador	Medir que la implementación de la norma redundó en mejoras en la prestación del servicio, y, por lo tanto, en un aumento a los usuarios atendidos.		
Unidad de medida	Unidad	Fuente de la información	Informes de usuarios atendidos (huéspedes, participantes en un congreso, excursionistas, personas guiadas, usuarios de servicio de transporte, entre otros)
Periodicidad del indicador	Línea base	Temporada turística (baja, media o alta)	
	Medición de impacto	Temporada turística (baja, media o alta) inmediatamente después de la implementación de la norma	
Fórmula	<p>Usuarios atendidos en la medición de impacto (minuyendo) menos usuarios atendidos en la línea base (sustraendo)</p> $\text{Usuarios atendidos en la medición de impacto} - \text{menos usuarios atendidos en la línea base}$		
Observaciones	Las temporadas de medición deben ser las mismas, es decir, si en la línea base se midió en temporada baja, la medición de impacto también debe ser en temporada baja.		
Análisis e interpretación de los resultados	El resultado debe ser positivo. Si este resultado es negativo, el PST debe evaluar qué medidas adicionales necesita establecer hasta llegar a la meta esperada. Se vuelve a hacer la medición una vez que las medidas han sido implementadas		