



**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
(CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO  
(HOTELTUR 2019)**

**Acciones para mejora continua de indicadores e índices de eficiencia  
en Complejo Hotelero Trinidad Ciudad**

*Actions for the continuous improvement of efficiency indicators and rates  
in the hotel complex Trinidad Ciudad*

**Clarisabel Gómez Iznaga<sup>1</sup>, Antonio Yuniel Marcos Nadals<sup>2</sup>, Arael Benigno  
Escobar Fernández<sup>3</sup>, Heriberto Cantero Borrell<sup>4</sup>**

**Resumen**

En la actualidad la ineficiencia en la actividad hotelera ha generado incumplimientos del plan de ingresos opcionales, gastos sobre ejecutados con relación al nivel de actividad y productividad del trabajo por debajo de lo planificado, lo que constituye un problema a resolver de primer orden. El presente trabajo tuvo como objetivo proponer acciones para la mejora continua de los indicadores e índices de eficiencia en el Complejo Hotelero Trinidad Ciudad. En el diagnóstico realizado se tuvo en cuenta los indicadores e índices para medir el desempeño en la gestión de los procesos básicos, de apoyo y estratégicos, así como los elementos relevantes para que una empresa sea competitiva y eficiente, se pudo constatar que los que más afectan la eficiencia del Complejo están relacionados con la comercialización por la disminución de los turistas días, el incumplimiento del precio medio y la ocupación, baja remuneración, poca gestión de ventas y altos costos de los prestatarios. El diseño de las acciones propuestas está orientado a mejorar la cartera de productos, la descentralización de la comercialización, la adecuada utilización de los recursos y políticas en materia de recursos humanos que contribuirán a la mejora continua en la gestión. Se recomienda utilizar los resultados de la investigación como herramienta de trabajo en la toma de decisiones.

**Palabras Clave:** Actividad hotelera; Indicadores; Índices; Eficiencia.

---

<sup>1</sup> MSc. Centro de Capacitación del Mintur de Sancti Spíritus, Cuba. [clarisabel@eht.tdad.tur.cu](mailto:clarisabel@eht.tdad.tur.cu)

<sup>2</sup> Lic. Complejo Hotelero Trinidad Ciudad, Cuba. [a.marcos@cuevas.tur.cu](mailto:a.marcos@cuevas.tur.cu)

<sup>3</sup> MSc. Sucursal Comercial Caracol de Sancti Spíritus, Cuba. [arael@ss.caracol.cu](mailto:arael@ss.caracol.cu)

<sup>4</sup> Lic. Trabajador por Cuenta Propia (Tenedor de Libros), Sancti Spíritus, Cuba [heriberto64@nauta.cu](mailto:heriberto64@nauta.cu)



**II Convención Científica Internacional 2019  
CIENCIA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL PARA EL  
DESARROLLO SOSTENIBLE  
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas**



***Abstract***

At present the inefficiency in the hotel activity has generated breaches of the plan of optional income, expenses on executed in relation to the level of activity and productivity of the work below the planned thing, which constitutes a problem to solve of the first order. The objective of this work was to propose actions for the continuous improvement of indicators and efficiency indices in the Trinidad Ciudad Hotel Complex. In the diagnosis carried out, the indicators and indices were taken into account to measure the performance in the management of the basic, support and strategic processes, as well as the relevant elements for a company to be competitive and efficient, it was possible to verify that the most affect the efficiency of the Complex are related to the commercialization by the decrease of the tourists days, the breach of the average price and occupation, low remuneration, little sales management and high costs of the borrowers. The design of the proposed actions is aimed at improving the product portfolio, the decentralization of marketing, the adequate use of resources and human resources policies that will contribute to continuous improvement in management. It is recommended to use the results of research as a working tool in decision making.

***Keywords:*** *Hotel activity, Indicators, Indices: Efficiency.*

**Eje Temático I. Turismo y Economía**