



XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
(CICE 2019)

IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)

Título

El cuadro de mando integral: implantación en complejos hoteleros

Title

The balanced scorecard: implementation in hotel complexes

Laidis Rosa Pérez Guillén¹, Carlos Cristóbal Martínez Martínez²

Resumen

En la actualidad la aplicación del Control de Gestión, es imprescindible para la dirección y gestión de las empresas hoteleras, sin embargo, se ha podido constatar que existen deficiencias en su implementación, las cuales vienen dadas en su gran mayoría porque se adolece de indicadores de resultados y guías de proceso para el control de las estrategias, predominando el análisis del cumplimiento del presupuesto e indicadores económicos financieros a corto plazo que traducen la estrategia del complejo hotelero a metas operativas. Por tal razón, se limita la perspectiva a largo plazo de la estrategia empresarial y no se trabaja en el desarrollo y reforzamiento de las ventajas competitivas del complejo hotelero, careciendo de un enfoque integrador que propicie el cambio hacia altos niveles de competitividad, de ahí que se necesiten nuevas herramientas para alinear al complejo hotelero con su estrategia empresarial lo que pone de manifiesto la necesidad de nuevos instrumentos de control de gestión que contribuyan a alcanzar esas medidas integrales y polifacéticas dentro de los complejos hoteleros, los cuales deben sobrepasar las barreras del marco económico financiero para integrarse a la gestión hotelera actual. La aplicación del **Cuadro de Mando Integral** (CMI) puede contribuir a la solución a esta problemática en los complejos hoteleros. Por tal razón en el presente trabajo, se analizan las características del CMI como medida del desempeño estratégico en complejos hoteleros. Por tal razón en el presente trabajo, se analizan las características del CMI como medida del desempeño estratégico en complejos hoteleros.

Palabras Clave: Control de Gestión; Hotelería; Complejos hoteleros;

Abstract

At present the application of Management Control is essential for the management and management of hotel companies, however, it has been found that there are deficiencies

¹ Lic. Laidis Rosa Pérez Guillén. Hotel La Granjita, Cuba, maitre@granjita.vcl.tur.cu

² Dr. C Carlos Cristóbal Martínez Martínez, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba. cristobalc@uclv.edu.cu



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



in its implementation, which are mostly given because it suffers from indicators of results and process guides for the control of the strategies, predominantly the analysis of budget compliance and short-term financial economic indicators that translate the strategy of the hotel complex to operational goals. For this reason, the long-term perspective of the business strategy is limited and there is no work in the development and strengthening of the competitive advantages of the hotel complex, lacking an integrating approach that promotes change towards high levels of competitiveness, hence new tools are needed to align the hotel complex with its business strategy, which highlights the need for new management control instruments that contribute to achieving these comprehensive and multifaceted measures within the hotel complexes, which must overcome the barriers of the framework economic development to be integrated into the current hotel management. The application of the Balanced Scorecard (CMI) can contribute to the solution to this problem in the hotel complexes. For this reason, in the present work, the characteristics of the CMI are analyzed as a measure of strategic performance in hotel complexes. For this reason, in the present work, the characteristics of the CMI are analyzed as a measure of strategic performance in hotel complexes.

Keywords: *Management control; Hospitality; Hotel complexes;*

Eje Temático II. Turismo y Gestión