

II Congreso Internacional de Investigación Multidisciplinaria (CIIM)



RESUMEN DE CONGRESO

Toma de decisiones en el sector turístico aplicando herramienta de gestión cuadro de mando integral

Decision-making in the tourism sector applying the balanced control panel management tool

Gema Viviana Carvajal Zambrano¹  , Eduardo Antonio Caicedo Coello¹ , José Víctor Hugo Nevarez Barberán¹ , Marie Lía Velásquez Vera² 

¹Universidad ULEAM, extensión SUCRE - Bahía de Caráquez, Ecuador.

²Universidad ESPAM - Calceta, Ecuador.

Citar como: Carvajal Zambrano GV, Caicedo Coello EA, Nevarez Barberán JVH, Velásquez Vera ML. Toma de decisiones en el sector turístico aplicando herramienta de gestión cuadro de mando integral. Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias. 2023; 2(2):204. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/sctconf2023204>

Recibido: 10-02-2023

Revisado: 31-03-2023

Aceptado: 24-04-2023

Publicado: 07-05-2023

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo desarrollar un cuadro de mando integral para la toma de decisiones en el sector turístico. Se utilizó una metodología basada en ciertos métodos teóricos, además de la información necesaria para sustentar bibliográficamente la investigación, la cual fue recopilada de sitios como Google académico, artículos científicos, libros virtuales y métodos de expertos. Entre los resultados podemos mencionar el diseño metodológico del Cuadro de Mando Integral (CMI), análisis de los aspectos negativos y positivos en el sector turístico de los destinos, análisis DAFO, mapa estratégico, matriz del Cuadro de Mando Integral aplicado a los destinos turísticos. Los cambios ocurridos en el CMI encontrados en la bibliografía fueron clasificados según su contenido, para abordar temas específicos; crear subsecciones en perspectiva y adaptar el BSC para su aplicación en estos destinos turísticos. Se concluye que la vigencia actual de esta herramienta de control de gestión se debe a su flexibilidad para adaptarse a cualquier organización y/o destino turístico.

Palabras clave: Cuadro de Mando Integral; Toma de Decisiones; Sector Turístico; Gestión.

ABSTRACT

This article aims to develop a balanced scorecard for decision making in the tourism sector. A methodology based on certain theoretical methods was used, in addition to the necessary information to bibliographically support the research, which was compiled from sites such as google academic, scientific articles, virtual books and expert methods. Among the results we can mention the methodological design of the Balanced Scorecard (CMI), analysis of the negative and positive aspects in the tourism sector of destinations, SWOT analysis, strategic map, matrix of the Balanced Scorecard applied to tourist destinations. The changes that occurred in the CMI found in the bibliography were classified according to their content, to address specific issues; create subsections in perspective and

adapt the BSC for its application in these tourist destinations. It is concluded that the current validity of this management control tool is due to its flexibility to adapt to any organization and/or tourist destination.

Keywords: Balanced Scorecard; Decision Making; Tourism Sector, Management.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dávila A. Nuevas herramientas de control: Cuadro de Mando Integral. IESE Revista de antiguos alumnos, [Septiembre de 1999]; 34-42.

Fernández A. Claves para la implantación del cuadro de mando integral. Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.; 2004; 1-18.

Gomez X, Ospina S, Sanchez Y, Echeverry V. [12 de 10 de 2011]. Disponible en: <http://xiomygomz.blogspot.com/2011/10/el-boletin-informativo.html>

Grupo Logicalis. logicalis - Cuadro de Mando Integral (CMI): todo lo que debes saber. [22 de Mayo de 2017]. Disponible en: <https://blog.es.logicalis.com/analytics/cuadro-de-mando-integral-todo-lo-que-debes-saber>

Jae Kyu M, Hyoung-Tae An, Su-Yol L. Corporate Competitiveness Index of Climate Change: A Balanced Scorecard Approach. Sustainability, MDPI. 2019; 11(5): 1-16.

Kaplan R, Norton D. Cuadro de Mando Integral. The Balanced Score Card. Ediciones Gestión 2000 S.A.; 1997.

Marketing. (s.f.). Disponible en: <https://www.marketin.es/tips-sobre-la-importancia-de-que-tu-empresa-use-boletines/>

Marr B. Balanced Scorecard: la evolución. [Mensaje de Blog]. 2021. Disponible en: <https://bernardmarr.com/balanced-scorecard-the-evolution/>

Monise C. blogdelacalidad-Definiendo objetivos estratégicos con el BSC (Balanced Scorecard). [16 de agosto de 2018]. Disponible en: <https://blogdelacalidad.com/definiendo-objetivos-estrategicos-con-el-bsc-balanced-scorecard/>

Ponce H. El análisis FODA. En H. Ponce, La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. (pág. 3). Xalapa, México: Enseñanza e Investigación en Psicología. 2007; 12(1).

Redacción. Concepto de definición. [22 de 07 de 2019]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/boletines/>

Social Business Intelligence. Brandchats. [23 de abril de 2014]. Disponible en: <http://www.brandchats.com/es/2014/04/23/la-importancia-de-los-cuadro-de-mando-cmi/>

Veneros D. Importancia del Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión para mejorar los indicadores financieros de la empresa de transportes Ave Fénix SAC. Repositorio Institucional UNITRU; 2016.