



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

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

**Proceso de innovación en la empresa turística hotelera: aplicación en el
Hotel Los Caneyes**

*Process of innovation in the hotel tourism company: application at the
Hotel Los Caneyes*

**Diana Maggy López Mesa¹, Berta Leidy González Valdés², Carlos Cristóbal
Martínez Martínez³**

Resumen

En la actualidad las empresas turísticas hoteleras se encuentran en un entorno en permanente cambio, altamente competitivo y dinámico. En estas condiciones, la problemática que se presenta se resume en la necesidad de desarrollar nuevas formas de gestión que permitan el logro de ventajas competitivas, así como el descubrimiento de nuevos mercados, trayendo consigo la mejora del grado de satisfacción de los clientes. Para darle solución a la misma, el presente trabajo tiene como objetivo proponer las bases organizativas para el desarrollo del proceso de innovación, y su aplicación práctica en el Hotel Los Caneyes perteneciente al Grupo Cubanacán. Dentro de los resultados principales alcanzados se encuentra la identificación de los elementos más importantes que determinan el éxito del proceso de innovación en todas las áreas del hotel objeto de estudio, para el logro de mejores posiciones competitivas. Se emplean métodos y técnicas como: entrevistas, encuestas, consulta a expertos, análisis, síntesis, inductivo-deductivo, análisis documental, observación directa.

¹ Lic. Hotel Los Caneyes, Grupo Cubanacán, Cuba. reservas@caneyes.vcl.tur.cu

² MSc. Empresa Hotel Los Caneyes, Grupo Cubanacán, Cuba. especialistagd@caneyes.vcl.tur.cu

³ Dr. C. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba. crisobalc@uclv.edu.cu



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



Palabras Clave: Innovación; hoteles; turismo.

Abstract

Currently hotel tourism companies are in a constantly changing environment, highly competitive and dynamic. In these conditions, the problem presented is summarized in the need to develop new forms of management that allow the achievement of competitive advantages, as well as the discovery of new markets, bringing with it the improvement of the degree of customer satisfaction. To give solution to it, the present work aims to propose the organizational bases for the development of the innovation process, and its practical application in the Los Caneyes Hotel belonging to the Cubanacán Group. Among the main results achieved is the identification of the most important elements that determine the success of the innovation process in all areas of the hotel under study, in order to achieve better competitive positions. Methods and techniques are used such as: interviews, surveys, expert consultation, analysis, synthesis, inductive-deductive, documentary analysis, direct observation.

Keywords: Innovation; hotels; tourism.

Eje Temático II. Turismo y Gestión