



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

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

**Un acercamiento a las potencialidades de Instagram para el sector
turístico cubano**

An approach to the potential of Instagram for the Cuban tourist sector

**Massiel Martínez Carballo¹, Kathleen Bárbara Taboada Vega², Anabel Barbadillo
Hidalgo³, Taybel Balmaceda Díaz⁴, Carlos Martín Sánchez⁵**

Resumen

Actualmente la restauración dentro de la hotelería se caracteriza por estar inmersa en un entorno competitivo y cambiante. En este sentido, la clave del éxito es situar al cliente y sus necesidades en el centro de atención de la planificación de los recursos materiales, donde los inventarios deben garantizar un servicio de calidad. Los niveles óptimos de inventarios permiten una presentación de la oferta de acuerdo a los estándares operacionales, enfrentar períodos de escases y cambios repentinos en la demanda, es por ello, que su gestión es tan importante; de lo anterior se deriva que la finalidad de la presente investigación tribute al diseño de un Sistema de Gestión de Inventarios para el área de restauración de la UEB Hotel Los Caneyes que garantice, mediante un enfoque colaborativo, mejorar el surtido de los productos necesarios para la elaboración de la oferta a sus clientes, garantizando una mayor estabilidad en su entorno competitivo. La investigación se sustenta en la aplicación de varios métodos, como el uso de entrevistas, análisis documental, jurado de opinión, trabajo con expertos, elaboración de gráficas y tablas, análisis estadísticos, entre otros. El principal resultado es un sistema de planificación y control de inventarios enfocada a la colaboración entre comprador-proveedor, que tributa a una gestión logística integral en la UEB y que está basado en las

¹ Lic. Universidad de La Habana, Cuba. massiel.martinez@ftur.uh.cu

² Lic. Universidad de La Habana, Cuba. kathleen.taboada@ftur.uh.cu

³ Lic. Universidad de La Habana, Cuba. anabel.barbadillo@rect.uh.cu

⁴ Estudiante de la Licenciatura en Turismo. Universidad de La Habana, Cuba.

⁵ Estudiante de la Licenciatura en Turismo. Universidad de La Habana, Cuba.



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



necesidades reales de los clientes. El sistema propuesto garantiza su validación al alcanzar en la entidad objeto de estudio resultados cualitativos y cuantitativos significativos a través de los análisis de validación realizados.

Palabras Clave: cadena de suministro, inventario, optimización, satisfacción del cliente, competitividad.

Abstract

Currently the restoration within the hotel industry is characterized by being immersed in a competitive and changing environment. In this sense, the key to success is to place the client and their needs at the center of attention of the planning of material resources, where inventories must guarantee a quality service. The optimal levels of inventories allow a presentation of the offer according to operational standards, face periods of scarcity and sudden changes in demand, that is why its management is so important; From the above it is derived that the purpose of this research is to design an Inventory Management System for the catering area of the UEB Hotel Los Caneyes that guarantees, through a collaborative approach, to improve the assortment of the products necessary for the preparation of the offer to its customers, guaranteeing greater stability in its competitive environment. The research is based on the application of several methods, such as the use of interviews, documentary analysis, jury of opinion, work with experts, preparation of graphs and tables, statistical analysis, among others. The main result is an inventory planning and control system focused on the collaboration between buyer and supplier, which is paid to a comprehensive logistics management in the UEB and which is based on the real needs of the customers. The proposed system guarantees its validation by achieving significant qualitative and quantitative results in the entity under study through the validation analyzes carried out.

Keywords: supply chain, inventory, optimization, customer satisfaction, competitiveness

Eje Temático III. Turismo y Marketing