**2do Taller Internacional Alternativas sostenibles para la gestión turística**

**Titulo:** Pilares de la estrategia de posicionamiento de la cadena Iberostar en el hotel Coral Level Esmeralda at Iberostar Selection

**Autores:** MaidelConde Tesouro, Centro de Capacitación del Turismo FORMATUR Camagüey. Sede Esmeralda.Dirección: José Campo no 30. Teléfono: 54441532. Email: maidel68c@nauta.cu

M.Sc. EduardoFelipe Escobar Aguiar. Centro de Capacitación del Turismo FORMATUR Camagüey. Direccion: Avenida Monaco Sur no 2. Reparto Julio Antonio Mella. Teléfono: 55901941. Email: Eduardo.esc@nauta.cu

M.Sc. Dimeri Piñeiro Esquivel. Centro Universitario Municipal Esmeralda. José Campo no 30. Teléfono: 52488725. Email: dimeris.pineiro@reduc.edu.cu

**Eje temático:** Innovación y competitividad de destinos turísticos

**Intensión de participación:** On line

**Resumen**

Entre las cadenas hoteleras que operan en Cuba se encuentra Iberostar a la cual pertenece el hotel Coral Level Esmeralda at Iberostar Selection del destino turístico Cayo Cruz, ubicado en la cayería norte de Camagüey. Mediante la utilización de diversos métodos y herramientas como la observación, encuestas, entrevistas y aplicación de listas de chequeo para diagnosticar el cumplimiento de los cuatro pilares básicos de la estrategia de posicionamiento de la cadena española, basados en: una buena ubicación, un mejor servicio y la personalidad propia del lugar, además de la formación y la educación de las personas se lleva a cabo la presente investigación que tiene como objetivo: Evaluar dos de los pilares de la estrategia de posicionamiento de la cadena Iberostar en el hotel Coral Level Esmeralda at Iberostar Selection, obteniendo como resultado una mayor la satisfacción de los clientes y la fidelización de los mismos.

**Palabras claves:** cadena Iberostar, estrategias de posicionamiento.