

RESUMEN EN ESPAÑOL

El interés que despierta el tema elegido se evidencia, principalmente durante los últimos años a través de una profunda evolución social y económica que vivimos a nivel mundial. El sector turístico hasta antes del declarado Estado de Alarma, el 13 de marzo de 2020, era una fuente significativa de prosperidad económica y un motor de impulso para muchos países. Sin embargo, tras la COVID-19 el sector ha sido duramente golpeado de aquí la trascendencia de analizar las empresas del mismo.

Además, las nuevas tecnologías de la información y Comunicación (NTIC) durante los últimos años han dado lugar a un incremento de la competencia. Esta variable es una antecesora de la capacidad de innovación en la organización, sin embargo, sin un correcto empoderamiento de los empleados de la organización pueden quedar en simples programas sofisticados de informática cuyo rendimiento no ocasiona el flujo de información necesario para estimular la capacidad de innovación en dicha organización. A este hecho se le suma la turbulencia e incertidumbre del mercado actual, en el que cada vez son más los estudios que concluyen la necesidad de desarrollar y estimular la capacidad de innovación dentro de las organizaciones con el fin de que aumente su desempeño organizativo.

Para ello, se ha realizado un estudio en hoteles de 4 y 5 estrellas, evaluando cada uno de los constructos que afectan al mismo y mediante ecuaciones estructurales se han concluido positivas las hipótesis propuestas tras la revisión de la literatura, aportando mejoras empresariales, valor conceptual y resultados empíricos.