

RESUMEN

El objetivo de este estudio consiste en explorar como el intercambio y la colaboración de conocimientos en las redes sociales contribuyen a la generación de ideas innovadoras en el sector de servicios, concretamente en el sector turístico. En los últimos años concretamente esta industria ha sufrido cambios globales muy importantes. Antes del COVID-19, la prosperidad económica arraigada al sector turístico suponía un papel muy importante para muchos países, incluido España. Sin embargo, tras la crisis de 2020, esta industria ha tenido que superar grandes desafíos, uno de los factores clave que ha permitido dar solución a este contexto ha sido la innovación.

Por ello, esta tesis tiene como principal objetivo conocer, examinar y determinar el papel que juegan las redes sociales a la hora de transmitir conocimientos y como estos evocan nuevas ideas innovadoras en servicios turísticos. Para ello, se ha realizado una exhaustiva lectura acerca de la literatura existente que ha permitido reflexionar y contrastar estudios estadísticos acerca de la innovación, los servicios y las redes sociales, incluidos también factores determinantes en el sector turístico.

A partir de este análisis, se desarrollan hipótesis contrastadas que han dado como resultado una vinculación favorable entre las variables consideradas en este estudio. Los datos obtenidos para este estudio han sido extraídos tras investigaciones previas realizadas en hoteles de cuatro y cinco estrellas, final las redes sociales contribuyen a generar y compartir ideas innovadoras dentro del sector turístico.

Aquellas organizaciones cuya cultura está vinculada con la innovación, sobresalen frente a los desafíos que trae consigo un mercado cambiante y destacan en términos financieros, además, se ha detectado una mayor satisfacción entre las partes interesadas.

Esta profunda investigación servirá como guía y literatura académica para todas aquellas personas y organizaciones vinculadas o no con el sector turístico, que estén interesadas en comprender, conocer y descifrar el rol tan importante que hoy en día juegan las redes sociales como herramienta de intercambio de ideas.