

## RESUMEN

Esta investigación plantea la relación entre la orientación al mercado de las empresas y el aprendizaje continuo organizacional, así como la influencia de la utilización de las redes sociales online y el crowdsourcing como herramientas de la estrategia de la orientación al mercado.

La revisión de la literatura sobre los constructos proporciona una visión detallada de su importancia en la gestión empresarial y describe el nacimiento, desarrollo y la situación actual de las redes sociales online y el crowdsourcing como herramientas para captar información sobre el mercado y colaborar en la creación de nuevos productos y servicios, apoyando de esta forma a la estrategia de la orientación al mercado y fomentando el aprendizaje continuo organizacional.

La investigación de mercado se ha realizado en empresas turísticas españolas, ya que suponen un porcentaje importante del PIB en España; en concreto se ha elegido hoteles de tres y cuatro estrellas porque poseen mayores recursos para digitalizar sus empresas y, por lo tanto, pueden aportar una mayor información al estudio.

Las conclusiones del estudio indican la importancia que tienen para los turistas y para los clientes de las empresas en general, la utilización de las redes sociales online y por lo tanto, la obligación de las empresas de invertir recursos para explotar estas fuentes de información que ayuden a mejorar la calidad de servicio ofrecida a los clientes y como consecuencia que ayuden en la captación de nuevos clientes. Las conclusiones también plantean el uso generalizado del crowdsourcing como herramienta para solucionar problemas de la empresa, captar nuevas ideas de los internautas y obtener opiniones sobre productos. Ambas herramientas suponen una fuente de información para la orientación al mercado y a su vez fomentan el aprendizaje continuo organizacional ya que informan de forma continua sobre los usuarios relacionados con la empresa.

Keywords: Orientación al mercado, redes sociales online, crowdsourcing y aprendizaje continuo organizativo.

