

## Exploring value creation with Social Media use in hotels

---

Aurora Garrido-Moreno  
[agarridom@uma.es](mailto:agarridom@uma.es)  
*University of Malaga*

Víctor J. García-Morales  
[victorj@ugr.es](mailto:victorj@ugr.es)  
*University of Granada*

Rodrigo Martín-Rojas  
[rodrigomr@ugr.es](mailto:rodrigomr@ugr.es)  
*University of Granada*

Encarnación García-Sánchez  
[encags@ugr.es](mailto:encags@ugr.es)  
*University of Granada*

### RESUMEN

En la última década las tecnologías de Social Media han revolucionado el entorno competitivo, reinventando la forma de relacionarse con los clientes. En el sector hotelero, hoteles de todo el mundo están usando dichas herramientas para atraer a los clientes, estableciendo conversaciones colaborativas con ellos que vayan forjando vínculos emocionales con la marca. Asimismo, los hoteles se han dado cuenta de que herramientas Social Media se han convertido en facilitadoras de estrategias CRM (Gestión de Relaciones con Clientes), por lo que están integrando el uso de ambas herramientas para conocer mejor a sus clientes. No obstante, a pesar de la gran relevancia y del uso generalizado de Social CRM, la eficacia de dichas herramientas y su impacto en la creación de valor han sido aspectos poco analizados en estudios previos. Asimismo, la escasa investigación existente parece indicar que los hoteles no están aprovechando todo su potencial transformador. Con objeto de explorar la temática, el presente trabajo propone un marco teórico en el que se analiza cómo los hoteles pueden beneficiarse del uso de Social Media (uso de redes sociales y de sitios de revisión), examinando su impacto en resultados e introduciendo el papel mediador de las capacidades de gestión de relación con clientes usando Social Media. El trabajo supone una primera aproximación teórica al fenómeno, y constituye una base para la realización de futuros análisis empíricos.

**PALABRAS CLAVE:** Social Media, Uso de redes sociales, Uso de sitios de revisión, sector hotelero, creación de valor.

---