

## EL BOCA-OÍDO ONLINE COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN HOTELERA

### El estado de la cuestión

Carmen Berne Manero  
Marta Pedraja Iglesias  
Andreea Vicuta Ciobanu  
Universidad de Zaragoza - España

*La industria turística se ha visto notablemente afectada por el desarrollo de las tecnologías de la información como la comunicación boca-oído electrónico o e-WOM, que permite a los usuarios ofrecer opinión online sobre su experiencia como turistas. Los hoteles son muy afectados por la aplicación, de la que pueden obtener retroalimentación y aprovechar la información generada para mejorar su gestión y resultados. Hasta el momento, la literatura académica sobre el tema se ha centrado en la perspectiva del consumidor y ha prestado escasa atención a la gestión. Esta investigación pretende añadir valor mediante el estudio del estado de la cuestión del e-WOM como herramienta para la gestión, centrándose en hoteles del ámbito español. Se realiza un análisis descriptivo de la situación desde una encuesta dirigida a directivos hoteleros, que permite distinguir entre usuarios y no usuarios del sistema. Los resultados indican la no existencia de diferencias entre ambos grupos por características del encuestado, ni por sus percepciones sobre las ventajas de la aplicación; las diferencias emergen al considerar fiabilidad y reflejo de la realidad, así como intenciones de uso futuro de la herramienta.*

**PALABRAS CLAVE:** *información boca oído electrónico, gestión hotelera, tecnologías de la información y comunicación, hoteles.*