

ÁREA CIENTÍFICA: TURISMO.

## ANALYZING THE DRIVERS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESSES IN SPANISH HOTELS.

Aurora Garrido Moreno, [agarridom@uma.es](mailto:agarridom@uma.es), Universidad de Málaga\*  
Víctor J. García Morales, [victorj@ugr.es](mailto:victorj@ugr.es), Universidad de Granada.

### RESUMEN

La gestión del conocimiento y la gestión de relaciones con clientes (CRM) han surgido como iniciativas estratégicas claves en el entorno competitivo actual. A pesar de que hoteles de todo el mundo están implementando tales iniciativas con objeto de personalizar su servicio y mejorar así sus resultados, la investigación sobre la temática es aún limitada. Los estudios existentes no muestran resultados concluyentes, ni describen claramente qué factores determinan el éxito a la hora de poner en marcha dichas iniciativas estratégicas. Con objeto de cubrir este gap, usando una muestra de 93 hoteles españoles, analizamos cuáles son los determinantes del éxito de los procesos de gestión del conocimiento y cuál es su impacto real en el desempeño organizativo, usando una metodología de ecuaciones estructurales (PLS). Los resultados subrayan el papel determinante que juegan las variables organizativas y la disposición tecnológica como determinantes significativos de la gestión del conocimiento.

### ABSTRACT

Knowledge management and Customer Relationship Management (CRM) have emerged as key strategic initiatives in the current competitive environment. Although hotels worldwide are implementing these initiatives to better personalize their service and increase their performance, there is limited research on the topic. Current studies provide only fragmentary insights into the drivers and consequences of knowledge management processes, thus offer limited guidance for managers. To shed light on the topic, in this paper, using data of 93 Spanish hotels, we examine the main drivers of knowledge management processes and the specific relationships between these processes and organizational performance. We conducted a Structural Equation Modeling analysis using PLS to test the proposed hypotheses. Findings highlight the crucial role played by organisational variables and technological readiness as effective drivers of knowledge management and provide relevant implications for research and practice.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión del conocimiento, Sector hotelero, Uso de herramientas Social Media, Ecuaciones estructurales.

**KEYWORDS:** Knowledge management, Hotel sector, Social Media use, Structural equation modeling

---