

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| 1 | JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO | 4 |
| 2 | OBJETIVOS DEL ESTUDIO | 6 |
| 3 | ESTRUCTURA DEL ESTUDIO | 7 |

Capítulo I TEORÍA DE GRUPOS ESTRATÉGICOS E HIPÓTESIS

| | | |
|-------|---|----|
| I.1 | CONCEPTO, FUNCIONES Y NIVELES DE LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL | 10 |
| I.2 | CONCEPTO DE GRUPO ESTRATÉGICO Y ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN | 12 |
| I.2.1 | Enfoque de la Economía Industrial..... | 13 |
| I.2.2 | Enfoque de la Dirección Estratégica de la Empresa.. | 16 |
| I.3 | UTILIDADES DE LOS GRUPOS ESTRATÉGICOS..... | 21 |
| I.4 | EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS GRUPOS ESTRATÉGICOS | 22 |
| I.4.1 | Las investigaciones sobre las diferencias de desempeño inter grupos..... | 23 |
| I.4.2 | Las investigaciones sobre las diferencias de desempeño intra grupo..... | 28 |

Capítulo II EL SECTOR HOTELERO: ESPECIAL ATENCIÓN A SUS FACTORES CLAVE DE ÉXITO

| | | |
|--------|---|----|
| II.1 | EL SECTOR HOTELERO: REALIDAD ECONÓMICA Y FORMAS DE EXPLOTACIÓN | 37 |
| II.2 | REVISIÓN TEÓRICA DE LOS FACTORES CLAVE DE ÉXITO EN EL SECTOR HOTELERO..... | 43 |
| II.3 | MODELO PROPUESTO DE FACTORES CLAVE DE ÉXITO EN EL SECTOR HOTELERO | 46 |
| II.3.1 | Las instalaciones como factor clave de éxito en el sector hotelero..... | 49 |
| II.3.2 | Los recursos humanos como factor clave de éxito en el sector hotelero | 52 |
| II.3.3 | La calidad como factor clave de éxito en el sector hotelero | 56 |

| | | |
|--------------|---|-----|
| II.3.4 | La gestión medioambiental como factor clave de éxito en el sector hotelero | 58 |
| II.3.5 | Las tecnologías y los sistemas de información y de comunicación como factores clave de éxito en el sector hotelero..... | 61 |
| II.3.6 | La segmentación como factor clave de éxito en el sector hotelero..... | 65 |
| II.3.7 | La distribución como factor clave de éxito en el sector hotelero | 68 |
| | | |
| Capítulo III | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | |
| III.1 | POBLACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 71 |
| III.2 | DISEÑO DEL CUESTIONARIO Y TRABAJO DE CAMPO .. | 72 |
| III.3 | TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 78 |
| | | |
| Capítulo IV | RESULTADOS DEL ESTUDIO | |
| IV.1 | EVALUACIÓN DE LAS ESCALAS DE MEDIDA | 80 |
| IV.2 | ANÁLISIS DEL SESGO DE NO RESPUESTA | 82 |
| IV.3 | RANKING DE LOS FACTORES CLAVE DE ÉXITO EN EL SECTOR HOTELERO..... | 83 |
| IV.4 | DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ESTRATÉGICA DEL SECTOR HOTELERO..... | 85 |
| IV.5 | ESTRATEGIAS COMPETITIVAS EN EL SECTOR HOTELERO | 93 |
| IV.6 | GRUPOS ESTRATÉGICOS EN EL SECTOR HOTELERO Y ANÁLISIS DE SU DESEMPEÑO | 96 |
| IV.6.1 | Grupos y diferencias de desempeño en función del tamaño | 97 |
| IV.6.2 | Grupos y diferencias de desempeño en función del tipo de gestión | 100 |
| IV.6.3 | Grupos y diferencias de desempeño en función de la categoría..... | 104 |
| IV.6.4 | Grupos y diferencias de desempeño en función del tipo de turismo | 106 |
| IV.6.5 | Grupos y diferencias de desempeño en función de las estrategias competitivas | 108 |

| | | |
|------------|---|-----|
| | IV.6.6 Análisis de las diferencias de desempeño intra grupo en función de la estrategia competitiva | 117 |
| | IV.6.7 Análisis de la relación entre la estrategia y el desempeño en cada grupo estratégico | 120 |
| Capítulo V | CONCLUSIONES DEL ESTUDIO | |
| | V.1 CONCLUSIONES..... | 127 |
| | V.2 IMPLICACIONES Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS HOTELES..... | 133 |
| | V.3 LIMITACIONES Y FUTURAS INVESTIGACIONES..... | 135 |
| ANEXOS | | |
| Anexo I | Entrevista exploratoria a expertos del sector hotelero..... | 138 |
| Anexo II | Carta de presentación a los directivos | 140 |
| Anexo III | Cuestionario | 141 |
| Anexo IV | Análisis de fiabilidad y simplificación de las escalas de medida.. | 143 |
| Anexo V | Solución del análisis discriminante aplicado a la solución cluster multivariante..... | 146 |
| | BIBLIOGRAFÍA..... | 147 |