

# 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