

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	13
Capítulo I. LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN LA EXPANSIÓN DE LAS CADENAS HOTELERAS: ASPECTOS CONCEPTUALES .....	17
1. LA TRANSFERENCIA INTERNA DE CONOCIMIENTO EN LA EXPANSIÓN ORGANIZATIVA.....	17
1.1. Aproximación a la transferencia de conocimiento y su impacto en los resultados.....	17
1.2. Crecimiento organizativo y transferencia de conocimiento	25
2. LAS CADENAS HOTELERAS: EXPANSIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO .....	27
2.1. Las cadenas hoteleras: aproximación, características e importancia.....	28
2.2. Los procesos de expansión de las cadenas hoteleras.....	42
2.3. La incorporación de los establecimientos hoteleros desde una perspectiva de cadena.....	54
Capítulo II. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	63
1. OBJETIVOS EMPÍRICOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	63
2. POBLACIÓN DEL ESTUDIO .....	73
3. LA ENCUESTA: EL CUESTIONARIO Y EL TRABAJO DE CAMPO.....	76
4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	81
Capítulo III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	83
1. CARACTERÍSTICAS MUESTRALES Y ANÁLISIS DE LAS ESCALAS DE MEDIDA.....	83
1.1. Características de los establecimientos muestrales y de los encuestados .....	83
1.2. Fiabilidad y simplificación de las escalas de medida.....	84



2.	CRECIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN LAS CADENAS HOTELERAS ESPAÑOLAS QUE MOVILIZAN SU CONOCIMIENTO.....	87
2.1.	El crecimiento de las cadenas hoteleras en las incorporaciones donde se transfiere conocimiento corporativo.....	88
2.2.	Mecanismos principales de transferencia de conocimiento para las prácticas hoteleras .....	98
3.	FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO DE LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN NUEVAS UNIDADES DE LAS CADENAS HOTELERAS.....	104
Capítulo IV. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO .....		115

#### ANEXOS

Anexo I.	Algunas definiciones y enfoques de la transferencia de conocimiento y conceptos análogos.....	125
Anexo II.	Listado de las 300 mayores cadenas hoteleras del mundo .....	127
Anexo III.	Listado de las 100 mayores cadenas hoteleras en España.....	131
Anexo IV.	Distribución por países de las 300 mayores cadenas hoteleras del mundo atendiendo a la localización de su sede corporativa.....	132
Anexo V.	Listado de las 100 mayores marcas hoteleras del mundo .....	133
Anexo VI.	Listado de las cadenas hoteleras españolas con incremento de establecimientos en el periodo 2000-2001 consideradas en la investigación....	134
Anexo VII.	Cuestionario para clasificar a una cadena hotelera en función de si transfiere significativamente o no conocimiento corporativo a sus establecimientos.....	135
Anexo VIII.	Cuestionario en español .....	136
Anexo IX.	Cuestionario en inglés.....	142
Anexo X.	Análisis de fiabilidad y simplificación de las medidas .....	148
Anexo XI.	Análisis bivariantes entre los mecanismos principales de transferencia y diversas variables .....	152

#### ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

CUADRO 1.1	Atributos de las organizaciones de servicios en hostelería multi-unidad.....	37
CUADRO 1.2	Aspectos particulares que se originan en las operaciones multi-unidad.....	37



CUADRO 1.3	Motivaciones estratégicas en la expansión internacional de las cadenas hoteleras españolas.....	45
FIGURA 1.1	Relación entre el riesgo financiero y el riesgo en la imagen de marca en función de la fórmula de gestión del establecimiento.....	35
FIGURA 1.2	Comparación entre la concentración nominal de los establecimientos de cadenas hoteleras en Estados Unidos y la evolución de éstas en el periodo 1900-1980.....	51
FIGURA 1.3	Partes implicadas en el proceso de toma de decisiones de la expansión.....	57
FIGURA 2.1	Factores determinantes del éxito en la transferencia de conocimiento a nuevos establecimientos.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.1	Efectos del turismo en el empleo y el producto interior bruto mundial.....	29
TABLA 1.2	Aportación del turismo al P.I.B. de la economía española.....	29
TABLA 1.3	Clasificación de países en función del número de camas alojativas sobre el total mundial.....	30
TABLA 1.4	Distribución geográfica del número mundial de habitaciones de establecimientos hoteleros y similares en 1998.....	32
TABLA 1.5	Número de establecimientos y de habitaciones de las 300 mayores cadenas hoteleras del mundo.....	46
TABLA 1.6	Datos sobre el crecimiento de las cadenas hoteleras en España.....	47
TABLA 1.7	Datos sobre el crecimiento de las cadenas hoteleras que operan en el mercado español.....	47
TABLA 1.8	Datos sobre el crecimiento de las cadenas hoteleras españolas en el exterior.....	47
TABLA 1.9	Densidad de marcas en el mundo en términos del número de habitaciones.....	52
TABLA 1.10	Programación de las actividades de preapertura de un establecimiento de nueva creación.....	58
TABLA 2.1	Resumen del análisis de la población del estudio.....	75
TABLA 2.2	Descripción de los bloques del cuestionario.....	78
TABLA 2.3	Ficha técnica de la investigación.....	80
TABLA 2.4	Cronograma de los contactos con expertos y el trabajo de campo de la investigación.....	81
TABLA 3.1	Características de los establecimientos hoteleros de la muestra.....	85



TABLA 3.2	Número de empleados en las áreas de alojamiento y de alimentos y bebidas de los establecimientos de la muestra .....	85
TABLA 3.3	Características de los encuestados.....	86
TABLA 3.4	Distribución de frecuencias de la fórmula de gestión de la unidad incorporada a la organización .....	88
TABLA 3.5	Distribución de frecuencias del funcionamiento previo o no de la unidad incorporada a la organización .....	89
TABLA 3.6	Tabla de contingencia, pruebas Chi-cuadrado y medidas de asociación entre la fórmula de gestión del establecimiento y su funcionamiento previo o no .....	90
TABLA 3.7	Tabla de contingencia, pruebas Chi-cuadrado y medidas de asociación entre la fórmula de gestión del establecimiento y otros factores.....	93
TABLA 3.8	Tabla de contingencia, pruebas Chi-cuadrado y medidas de asociación entre el funcionamiento previo o no del establecimiento y otros factores.....	97
TABLA 3.9	Frecuencias observadas y relativas de los mecanismos principales de transferencia del conocimiento corporativo en las prácticas hoteleras	99
TABLA 3.10	Resumen de los análisis de independencia entre los mecanismos principales de transferencia del conocimiento corporativo en las prácticas hoteleras y otras variables de interés.....	105
TABLA 3.11	Influencia de los factores determinantes del éxito de la transferencia de conocimiento .....	107
TABLA 3.12	Influencia de los factores determinantes de la capacidad de absorción de los agentes receptores .....	109
TABLA 3.13	Influencia de los factores determinantes de la compatibilidad cultural entre el contexto cultural de la unidad incorporada y el del conocimiento a transferir .....	110
TABLA 3.14	Influencia de los factores determinantes de la motivación de los agentes emisores de conocimiento.....	111
TABLA 3.15	Influencia de los factores determinantes de la motivación de los agentes receptores de conocimiento .....	113
BIBLIOGRAFÍA.....		163

