



Influencia de las prácticas de gestión de la calidad sobre la gestión del conocimiento y la innovación en las empresas hoteleras



Albacete Sáez, Carlos Antonio (calbacet@ugr.es); Fuentes Fuentes, María del Mar y Ruiz Jiménez, Jenny María

Dpto. de Organización de Empresas, Universidad de Granada

Objetivos:

La gestión de la calidad, gestión del conocimiento y la innovación son constructos que se ha demostrado que constituyen fuentes de ventaja competitiva para las empresas. Estos constructos han sido ampliamente contrastados en el sector industrial, siendo escaso su estudio en el sector servicios y aún menor en el hotelero. Por tanto, se hace necesario analizar su impacto en el sector hotelero y analizar los siguientes aspectos:

1. Los efectos que presentan las prácticas de gestión de la calidad sobre:
 - a. La gestión del conocimiento.
 - b. La innovación.
 - c. El desempeño de la empresa.
2. Los efectos que presentan las prácticas de gestión del conocimiento sobre:
 - a. La innovación.
 - b. El desempeño de la empresa.
3. Los efectos de la innovación sobre el desempeño de la empresa.

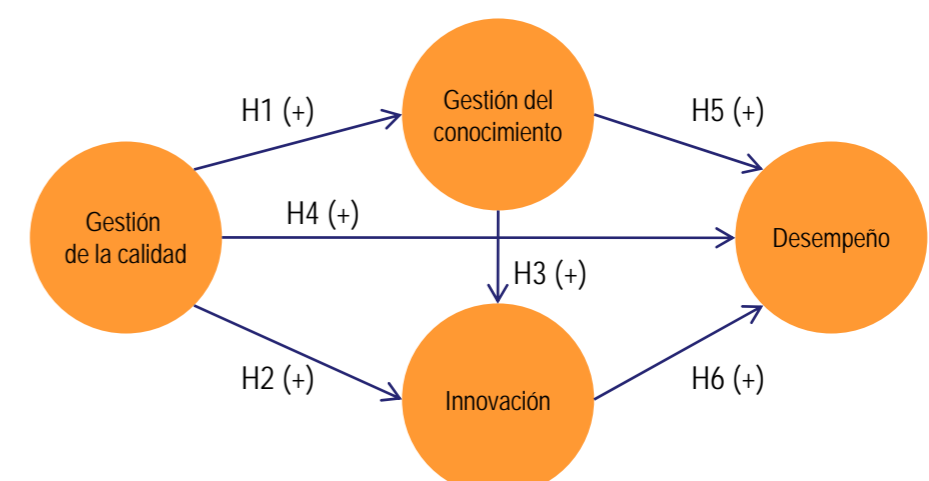
Metodología:

Para contrastar las hipótesis anteriores, se ha diseñado un cuestionario con escalas tipo likert para medir los diferentes constructos. A continuación se ha seleccionado una muestra de empresas hoteleras pertenecientes a la Unión Europea, a la cual se les envió dicho cuestionario. En total se han obtenido 395 cuestionarios válidos, lo que supone un error muestral del $\pm 4.93\%$ para un nivel de confianza del 95%. La diversidad de la muestra en cuanto a ubicación, número de estrellas, países, tamaño y antigüedad del establecimiento, garantizan la representatividad de la misma. Para la validación de las escalas se ha realizado un análisis factorial confirmatorio y para contrastar las hipótesis se han utilizado ecuaciones estructurales.

Cuestionarios enviados

Nº de Estrellas	Envíos totales	% sobre el total	Tasa de respuesta
5	821	4,8%	10,2%
4	4.293	25,0%	5,8%
3	4.108	23,9%	3,3%
2	1.804	10,5%	2,8%
1	682	4,0%	1,8%
Sin clasificar	5.494	31,9%	1,1%
Totales	17.202		3,4%

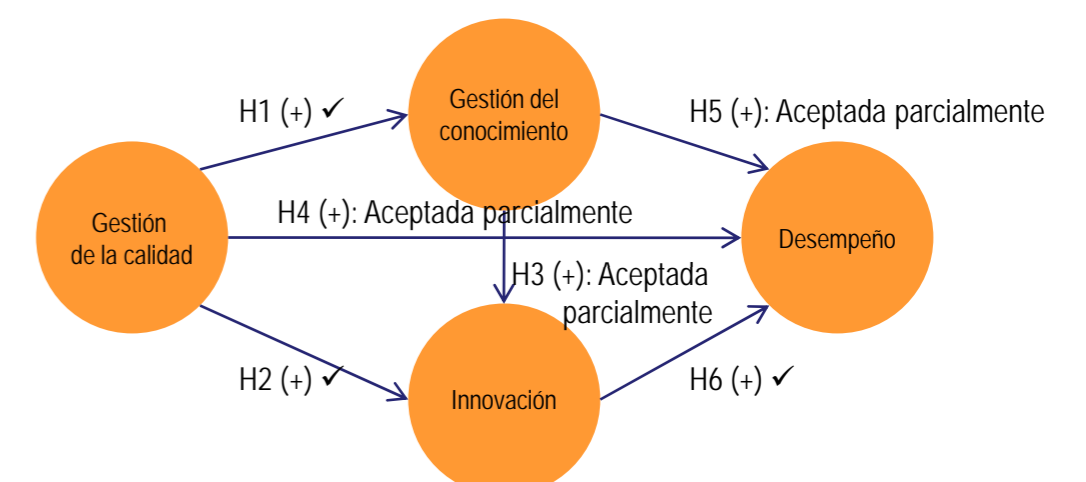
Modelo propuesto



Resultados:

Una vez desarrollado el análisis teórico y contrastadas empíricamente las hipótesis se han obtenido los siguientes resultados:

1. Queda totalmente comprobada la influencia positiva que ejerce la gestión de la calidad sobre la gestión del conocimiento (H1) y sobre la innovación en las empresas hoteleras (H2).
2. Igualmente queda totalmente comprobada la influencia positiva que tiene la innovación sobre el desempeño de la empresa (H6).
3. Quedan aceptadas parcialmente las hipótesis que establecen una influencia positiva de la gestión de la calidad sobre la gestión del conocimiento (H3), la gestión del conocimiento sobre el desempeño de la empresa (H5) y la gestión de la calidad sobre el desempeño de la empresa (H4).



Conclusiones:

El estudio realizado pone de manifiesto que la implantación de prácticas de gestión de la calidad en el sector hotelero sienta unos pilares adecuados para el desarrollo de sistemas de gestión del conocimiento y el desarrollo de procesos de innovación en las empresas hoteleras, pues estos constructos poseen una serie de principios que los hacen compatibles. Además, puede observarse que estos constructos son susceptibles de crear ventajas competitivas sobre las organizaciones y de incidir positivamente sobre el desempeño de las mismas.

Referencias:

Albacete Sáez, C. A. (2010): *Influencia de las prácticas de gestión de la calidad sobre la gestión del conocimiento y la innovación en los servicios: el caso de las empresas hoteleras*, Editorial de la Universidad de Granada: Granada.