

RESUMEN

El propósito principal de esta tesis reside en estudiar las relaciones existentes entre la capacidad de aprendizaje de las organizaciones y la innovación en los servicios. Las razones del desarrollo de esta investigación ha sido de una parte conocer la influencia de las tecnologías de la información (TI) con relación a la generación de conocimiento en el aprendizaje organizativo, como elemento necesario para la construcción de la innovación en las empresas del sector servicios, de otra establecer relaciones del empowerment organizacional (EO) con el aprendizaje y la innovación en las empresas que las implementan.

El trabajo empírico se ha realizado sobre el sector Hotelero español, en concreto en la categoría de hoteles de 4 y 5 estrellas, dada la importancia que tiene para el PIB de España, entrevistándose a 280 personas que representan el mismo número de hoteles. El estudio lleva a cabo la intensidad de empoderamiento e implementación de las TI sobre la capacidad de aprender que actúa como variable mediadora con la capacidad de innovar en servicios. Emplearemos la metodología de ecuaciones estructurales para verificación de las Hipótesis que permitan probar el modelo, descubriendo que los resultados obtenidos son confirmatorios.

Palabras Claves: Empowerment organizacional, Tecnologías de la información, Capacidad de aprendizaje y Capacidad de innovación.