

ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>Índice tablas</i>	14
<i>Índice de ilustraciones</i>	16
0 CAPÍTULO INTRODUCCIÓN	18
0.1 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	18
0.2 OBJETIVOS DE LA TESIS	19
0.3 ESTRUCTURA DEL TRABAJO.....	21
1 CAPÍTULO TEORÍAS DE LA ORGANIZACIÓN	22
1.1 Objetivos del capítulo	22
1.2 Revisión de los teorías de la organización	22
1.2.1 Teoría de la Organización.....	22
1.2.1.2 Enfoque basado en capacidades	32
1.2.1.3 Enfoque basado en Recursos y Capacidades	35
2 CAPÍTULO ORGANIZATIONAL EMPOWERMENT	52
2.1 Objetivos del capítulo	52
2.2 Antecedentes y evolución del empowerment	52
2.3 Tipos de empowerment	54
2.3.1 Empowerment Psicológico.....	56
2.3.2 Empowerment Organizacional.....	58
2.4 Liderazgo empoderador:	60
2.5 Ocultación del conocimiento y empoderamiento	62
2.6 Organizational empowerment y sector turismo	65
3 CAPÍTULO COMPETENCIAS ORGANIZATIVAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	68
3.1 Objetivos del capítulo	68

3.2	Características en Tecnologías de la Información TI.....	68
3.3	Capacidades en TI	71
3.4	Ambidextreza en TI.....	73
3.5	Inteligencia Artificial y Big data	75
3.6	Competencias organizativas en TI y sector turismo	76
4	CAPÍTULO CAPACIDAD DE INNOVACIÓN	80
4.1	Objetivo del capítulo.....	80
4.2	Definición de Innovación.....	80
4.3	Dimensiones de la innovación.....	82
4.4	Innovación Ambidextra.....	84
4.5	Innovación en los servicios.....	86
4.5.1	Innovación de servicios derivado del COVID-19.....	90
4.5.2	Capacidad de innovación en el sector del turismo	92
5	CAPÍTULO DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	95
5.1	Objetivo del capítulo.....	95
5.2	Desempeño organizacional	95
5.3	Desempeño organizacional y el sector turismo.....	99
6	CAPÍTULO MODELO TÉORICO.....	105
6.1	Introducción	105
6.2	La importancia de los constructos del estudio.....	106
6.2.1	Análisis de la variable organizational empowerment.....	110
6.2.2	Análisis de las variable competencias organizativas en TI	112
6.2.3	Análisis de las variable capacidad de innovación	114

6.2.4	Análisis de la variable desempeño organizacional	116
6.3	Relación entre Organizational Empowerment y desempeño organizativo.	118
6.4	Relación entre competencias organizativas en TI y desempeño organizativo.....	121
6.5	Relación entre organizacional empowerment y capacidad de innovación en servicios	123
6.6	Relación entre competencias organizativas en TI y capacidad de innovación en servicios	126
6.7	Relaciona el papel mediador de la capacidad de innovación entre el organizational empowerment y las competencias organizativas en ti y el desempeño organizativo.	128
6.8	Metodología de la investigación	131
6.8.1	Descripción del modelo.....	131
6.8.2	Modelos de ecuaciones estructurales.....	131
6.8.3	Diseño de investigación empírica.....	134
6.8.4	Ficha técnica.....	137
6.8.5	Cuestionario	138
7	Análisis del sector hotelero.....	143
7.1	Objetivos	143
7.2	Sector del turismo.....	144
7.3	Clasificación de la demanda turística	145
7.4	Importancia del turismo económicamente.....	145
7.5	Sector hotelero en España	150
7.5.1	Clasificación de hoteles	150
8	CAPÍTULO RESULTADOS EMPÍRICOS DEL MODELO.....	155
8.1	Introducción	155
8.2	Instrumentos de medición	155

8.2.1	Escala de medición de empowerment organizacional.....	155
8.2.2	Escala de medición de Competencias organizativas en TI	158
8.2.3	Escala de medición de capacidad de innovación	162
8.2.4	Escala de medición de desempeño organizativo	165
8.3	Análisis de las propiedades de las escalas	170
8.3.1	EVALUACIÓN DE LA ESCALA ORGANIZATIONAL EMPOWERMENT.....	173
8.3.2	EVALUACIÓN DE LA ESCALA DE MEDIDA COMPETENCIAS ORGANIZATIVAS EN TI 181	
8.3.3	EVALUACIÓN DE LA ESCALA DE CAPACIDAD DE INNOVACIÓN	185
8.3.4	EVALUACIÓN DE LA ESCALA DE MEDIDA DE DESEMPEÑO ORGANIZATIVO.....	188
8.4	CONSTRASTE DE HIPÓTESIS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE MODELOS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES	192
8.4.1	Hipótesis que relaciona el organizational empowerment y el desempeño organizativo 192	
8.4.1.1	Ajuste del modelo global de la primera hipótesis.....	192
8.4.1.2	Ajuste del modelo de medida de la primera hipótesis.....	194
8.4.1.3	Ajuste del modelo estructural de la primera hipótesis	196
8.4.2	Hipótesis que relaciona las competencias organizativas en ti y el desempeño organizativo 197	
8.4.2.1	Ajuste del modelo global de la segunda hipótesis	197
8.4.2.2	Ajuste del modelo de medida de la segunda hipótesis.....	198
8.4.2.3	Ajuste del modelo estructural de la segunda hipótesis	201
8.4.3	Hipótesis que relaciona el organizational empowerment y la capacidad de innovación 202	
8.4.3.1	Ajuste del modelo global de la tercera hipótesis	202

8.4.3.2	Ajuste del modelo de medida de la tercera hipótesis.....	203
8.4.3.3	Ajuste del modelo estructural de la tercera hipótesis	206
8.4.4	Hipótesis que relaciona el organizational empowerment y la capacidad de innovación	207
8.4.4.1	Ajuste del modelo global de la cuarta hipótesis	208
8.4.4.2	Ajuste del modelo de medida de la cuarta hipótesis	209
8.4.4.3	Ajuste del modelo estructural de la cuarta hipótesis.....	211
8.4.5	Hipótesis que relaciona el papel mediador de la capacidad de innovación entre el organizational empowerment y las competencias organizativas en TI y el desempeño organizativo	213
8.4.5.1	Ajuste del modelo global de la quinta hipótesis	213
8.4.5.2	Ajuste del modelo de medida de la quinta hipótesis	214
8.4.5.3	Ajuste del modelo estructural de la quinta hipótesis	214
9 CAPÍTULO CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN		217
9.1	CONCLUSIONES.....	217
9.1.1	Introducción.....	217
9.1.2	Conclusiones conceptuales de la variables analizadas.....	217
9.1.3	Organizational Empowerment.....	219
9.1.4	Competencias organizativas en TI aplicadas en la empresa.....	220
9.1.5	La innovación en las empresas	221
9.1.6	Conclusiones desempeño	222
9.2	Conclusiones empíricas.....	223
9.3	Conclusiones del sector hotelero	224
9.4	Conclusiones aplicadas en la empresa.....	226
9.5	Limitaciones de la investigación	229

9.6	Futuras líneas de investigación	230
10	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	231

Índice tablas

<i>Tabla 1 Resumen de las teorías de la organización</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 2 Definiciones del constructo de capacidades dinámicas.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 3 Revisión bibliográfica entre organizational empowerment y sector hotelero.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 4 Análisis bibliográfico de las competencias organizativas en Ti y el sector hotelero.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 5 Revisión bibliográfica entre el desempeño organizacional y sector hotelero.....</i>	<i>100</i>
<i>Tabla 6 Variables y artículos analizados según indexación.....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 7 Clasificación de los modelos multivariante</i>	<i>134</i>
<i>Tabla 8 Ficha técnica del estudio empírico</i>	<i>137</i>
<i>Tabla 9 Revisión de los ítems utilizados en la escala de percepción psicológica.....</i>	<i>156</i>
<i>Tabla 10 Revisión bibliográfica de la escala de la capacidad de innovación</i>	<i>163</i>
<i>Tabla 11 Revisión bibliográfica de la escala del desempeño organizacional</i>	<i>166</i>
<i>Tabla 12 Medidas de bondad de ajuste de medida</i>	<i>172</i>
<i>Tabla 13 Índices de ajuste del modelo de medida de empowerment</i>	<i>174</i>
<i>Tabla 14 Cargas factoriales estandarizadas y errores de medida de la escala Organizational Empowerment.....</i>	<i>176</i>
<i>Tabla 15 Índices de ajuste del modelo de medida competencias organizativas en TI</i>	¡Error!
Marcador no definido.	
<i>Tabla 16 Cargas factoriales estandarizadas y errores de medida de competencias organizativa en TI.....</i>	<i>182</i>
<i>Tabla 17 Índices de ajuste del modelo de medida capacidad de innovación</i>	<i>185</i>
<i>Tabla 18 Cargas factoriales estandarizadas y errores de medida de la capacidad de innovación</i>	<i>186</i>
<i>Tabla 19 Índices de ajuste del modelo de medida desempeño organizativo</i>	<i>189</i>

<i>Tabla 20 Cargas factoriales estandarizadas y errores de medida del desempeño organizativo ..</i>	<i>190</i>
<i>Tabla 21 Índices de ajuste del modelo de la primera hipótesis.....</i>	<i>193</i>
<i>Tabla 22 Parámetros estimados en el modelo de medida exógeno y endógeno para la primera hipótesis</i>	<i>195</i>
<i>Tabla 23 Parámetro estimado e índice de fiabilidad en el modelo estructural de la primera hipótesis</i>	<i>196</i>
<i>Tabla 24 Índices de ajuste del modelo de la segunda hipótesis.....</i>	<i>198</i>
<i>Tabla 25 Parámetros estimados en el modelo de medida exógeno y endógeno para la segunda hipótesis</i>	<i>200</i>
<i>Tabla 26 Parámetro estimado e índice de fiabilidad en el modelo estructural de la segunda hipótesis</i>	<i>201</i>
<i>Tabla 27 Índices de ajuste del modelo de la tercera hipótesis.....</i>	<i>203</i>
<i>Tabla 28 Parámetros estimados en el modelo de medida exógeno y endógeno de la tercera hipótesis</i>	<i>205</i>
<i>Tabla 29 Parámetro estimado e índice de fiabilidad en el modelo estructural de la tercera hipótesis</i>	<i>207</i>
<i>Tabla 30 Índices de ajuste del modelo de la cuarta hipótesis</i>	<i>208</i>
<i>Tabla 31 Parámetros estimados en el modelo de medida de la cuarta hipótesis</i>	<i>210</i>
<i>Tabla 32 Parámetro estimado e índice de fiabilidad en el modelo estructural de la cuarta hipótesis</i>	<i>212</i>
<i>Tabla 33 Índices de ajuste del modelo de la quinta hipótesis</i>	<i>214</i>
<i>Tabla 34 Parámetros estimados e índices de fiabilidad en los modelos estructurales de la quinta hipótesis</i>	<i>215</i>
<i>Tabla 35 Efecto directo e indirecto sobre el desempeño organizativo.....</i>	<i>216</i>

Índice de ilustraciones

<i>Ilustración 1 Tipos de recursos y capacidades</i>	<i>38</i>
<i>Ilustración 2 Síntesis de la teoría de los recursos y capacidades con los componentes clave.....</i>	<i>48</i>
<i>Ilustración 3 Equilibrio de la Ambidextreza organizativa</i>	<i>51</i>
<i>Ilustración 4 Perspectivas Organizational Empowerment.....</i>	<i>55</i>
<i>Ilustración 5 Dimensiones y tipos de innovación.....</i>	<i>83</i>
<i>Ilustración 6 Distinción entre el desarrollo de nuevos servicios, diseño de servicios, y la innovación en servicios</i>	<i>88</i>
<i>Ilustración 7 Revisión bibliográfica entre la capacidad de innovación y sector hotelero</i>	<i>92</i>
<i>Ilustración 8 Número de artículos utilizados según variable e indexación.....</i>	<i>108</i>
<i>Ilustración 9 Porcentaje de artículos utilizados de cada variable analizada</i>	<i>109</i>
<i>Ilustración 10 Búsqueda de la variable empowerment en publicaciones de artículos (número de artículos indexados en la WOS, por años de publicación)</i>	<i>110</i>
<i>Ilustración 11 Porcentaje de artículos utilizados en variable Empowerment</i>	<i>111</i>
<i>Ilustración 12 Búsqueda de la variable TI en publicaciones de artículos (número de artículos indexados en la WOS, por años de publicación).....</i>	<i>113</i>
<i>Ilustración 13 Porcentaje de artículos utilizados en variable TI</i>	<i>114</i>
<i>Ilustración 14 Búsqueda de la variable innovación en publicaciones de artículos</i>	<i>115</i>
<i>Ilustración 15 Porcentaje de artículos utilizados en variable capacidad de innovación.....</i>	<i>116</i>
<i>Ilustración 16 Búsqueda de la variable desempeño en publicaciones de artículos</i>	<i>117</i>
<i>Ilustración 17 Porcentaje de artículos utilizados en variable desempeño.....</i>	<i>118</i>
<i>Ilustración 18 Modelo de investigación</i>	<i>135</i>
<i>Ilustración 19: Personal ocupado en establecimientos hoteleros por categoría España 2019 comparado con 2020.....</i>	<i>147</i>

<i>Ilustración 20 Porcentaje de pernoctaciones de establecimientos hoteleros según categoría en España en 2019 y 2020</i>	<i>149</i>
<i>Ilustración 21 Requisitos mínimos que deben contener los hoteles de acuerdo con su clasificación</i>	<i>151</i>
<i>Ilustración 22 Establecimientos hoteleros según categoría en España 2019 y 2020</i>	<i>152</i>
<i>Ilustración 23 Porcentaje de pernoctaciones en negativo de establecimientos hoteleros según categoría en España 2020.....</i>	<i>224</i>
<i>Ilustración 24 Modelo de destino turístico inteligente de SEGITTUR.....</i>	<i>239</i>