

Desarrollo e implicaciones de los sistemas de información internos en la gestión y control. Una aplicación en el sector hotelero de la Comunidad Valenciana

REALIZADA POR Ana Cristina Urquidi Martin.

DIRIGIDA POR Dr. Vicente Mateo Ripoll Feliu.

LUGAR DE CELEBRACIÓN Facultat d'Economia,
Universitat de València.

FECHA DE LECTURA 13 de diciembre de 2006.

TRIBUNAL Dr. Manuel Ferrer Piqueras. Universitat de València (Presidente).
Dr. Oriol Amat Salas. Universitat Pompeu Fabra de Barcelona (1.º vocal).
Dra. Emma Castelló Taliani. Universidad de Alcalá de Henares (2º vocal).
Dra. María Victoria Sánchez Rebull. Universitat Rovira i Virgili (3º vocal).
Dra. María del Carmen Tamarit Aznar. Universitat de València (Secretaria).

Durante los últimos años la economía mundial ha experimentado unos cambios sin precedentes, consecuencia de una transformación muy compleja en la que intervienen múltiples fuerzas, desde la dinámica de la competencia, la globalización de los mercados, la evolución de los valores, hasta los avances tecnológicos en el terreno de la informática y las comunicaciones.

Ante esta situación, las organizaciones se ven obligadas a redefinir los fundamentos de su negocio y, por ello, buscar soluciones que les permitan sobrevivir y prosperar. La información juega un papel primordial en este escenario, debido principalmente, a que se constituye en el pilar básico de una sociedad cada vez más interconectada y globalizada.

Así pues, esta investigación se origina ante la necesidad que tiene las organizaciones de sistemas de información internos que les permitan adaptarse a los cambios que ha experimentado la economía mundial.

Sin embargo, para la implantación con éxito de un sistema de información interno es importante la consideración de todo un conjunto de factores. Además del entorno, hay que tener en cuen-

ta las propias capacidades y recursos intrínsecos de la organización, así como los fines y objetivos perseguidos por ésta. Enfatizando la necesidad de congruencia entre todos los elementos, ya que, todas las dimensiones que participan en la organización deben ser conducidas en la misma dirección.

El objetivo fundamental de la investigación es, conocer y analizar que tipo de sistemas información internos se está empleando actualmente dentro de los procesos de gestión y toma de decisiones, considerando el papel que juegan los factores contextuales en la elección del sistema.

La identificación de las variables que potencialmente influyen o están implicadas en la elección y eficiencia del sistema de información contable han ido aumentando conforme cambiaba el entorno organizativo. De los diferentes enfoques o aproximaciones que se han planteado a lo largo de la historia en la investigación en contabilidad de gestión, la presente tesis tiene su apoyo en la Teoría de la Contingencia, debido principalmente, a que esta Teoría ha ido evolucionando, incorporando variables contextuales en el modelo, en la medida en que se demost-

ban necesarias para la determinación de los sistemas de información internos.

Nos hemos centrado en un solo sector económico, ya que esto nos permite acotar los efectos derivados de las condiciones de mercado, del ciclo económico y de la tecnología de producción. Las razones que nos impulsaron a elegir el sector hotelero de la Comunidad Valenciana se pueden resumir en dos:

- El sector turístico están a punto de convertirse en la primera «industria» a nivel mundial, ya que ha experimentando el mayor crecimiento en términos de producción, valor añadido, inversión de capital y trabajo, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT).
- En los últimos años se ha detectado un incremento desmedido de las plazas hoteleras en la Comunidad Valenciana, lo cual, puede provocar una sobreoferta, eso, unido a la creciente exigencia de los clientes, hace que los responsables de gestión tengan que formular estrategias cada vez más complejas, para ser competitivos dentro del sector.

De acuerdo con este planteamiento, el trabajo esta estructurado en dos partes. La primera parte, la cual tiene un carácter teórico, realizamos un repaso de la literatura centrada en los sistemas de información internos que utilizan las empresas, y, a partir de este estudio, establecer los métodos, técnicas o herramientas de gestión que emplean actualmente las organizaciones, así como los factores contextuales que afectan a la elección de dichas técnicas. La segunda parte, con un contenido empírico, desarrolla la investigación de campo llevada a cabo para comprobar las hipótesis derivadas del modelo teórico, explicando la operativización de los conceptos implicados y presentando los resultados obtenidos de la contrastación de las hipótesis.

La investigación empírica la hemos desarrollado en dos fases. En la primera se realiza una investigación cuantitativa. La recopilación de esta información se realizó mediante encuestas y se ha uti-

lizado el modelo de ecuaciones estructurales como principal técnica de análisis multivariante, ya que este modelo nos permite medir el efecto de las variables independientes sobre las variables dependientes, tanto empíricas como abstractas.

En la segunda fase del estudio, se realiza una investigación cualitativa, mediante la cual, obtenemos información relativa a explicaciones y/o descripciones de por qué se eligen ciertos enfoques y cuales son los niveles de satisfacción alcanzados con estos. Para lo cual se realizaron entrevistas semiestructuradas a los responsables de la gestión dentro de nuestra muestra.

Las principales conclusiones de nuestro estudio las podemos resumir en los siguientes puntos:

Todas las organizaciones analizadas, poseen sistemas tradicionales de contabilidad de gestión, que facilitan el control y la evaluación de la gestión de la empresa, con el fin de mejorar los resultados de la gestión. El método del coste variable es el método más utilizado en el sector hotelero, y la planificación empresarial, se realiza mayoritariamente a través de un presupuesto incremental, con carácter anual.

Con respecto a las nuevas técnicas de gestión, las técnicas más utilizadas son la gestión de la calidad, la segmentación de clientes, la gestión del conocimiento y el cuadro de mando integral. Todas ellas van encaminadas a convertir al cliente en una referencia, ya que la personalización del servicio, en el fondo y en la forma, aumenta la eficiencia de las actuaciones. Consiguiendo a partir de estas técnicas la fidelización de los clientes, y por consiguiente un aumento de la rentabilidad.

Considerando el papel que juegan los factores contextuales en la elección del sistema de información interno, es de destacar que, además del entorno, hay que tener en cuenta las características de la organización, el comportamiento de los individuos de la misma y los objetivos y fines perseguidos por ésta, ya que son estas variables las que influyen en el éxito del sistema.