

Módulo 1

Sistema de información financiero operacional

MOOC: Principios en finanzas hoteleras

Este es un resumen con base en el libro *Evaluación Operacional y Financiera aplicada a la Industria Hotelera. Cuarta Edición. Universidad Externado de Colombia: Bogotá de Adolfo Scheel (2017) realizado por Odra Ruth Vanegas.*

1. Sistemas de información y control interno

Los sistemas de información han cobrado gran relevancia para la administración y para la toma de decisiones en todo tipo de negocio. El procesamiento de datos por computador en la administración ha producido nuevos planteamientos sobre el concepto de sistemas de información, cómo se configuran y qué se espera de ellos. Los elementos básicos que sirven de soporte para construir un sistema son: datos, áreas de desarrollo humano, comunicación y evaluación.

Según Scheel (2017), se define sistema de información como:

Flujo coherente de datos que al integrarse en áreas de desarrollo informático proporcionan el sistema de comunicación de la organización, cuya aplicación asegura los diferentes niveles de la administración y el evaluar situaciones que soportan la toma de decisiones.

Las empresas en su gestión administrativa han mantenido, por décadas, premisas que buscan la maximización de los beneficios, la correcta asignación de recursos y la productividad integral. Por lo cual se ha centrado en dos de las actividades más importantes de la administración: planeación y control. En los años setenta y ochenta las teorías que se desarrollaron para la aplicación de estos conceptos se conocieron como MIS – *Management Information System* – que luego, en los noventa se convirtió en el EIS – *Executive Information System* –, que se asocia con el concepto de planeación estratégica como instrumento orientador de actividades y del desarrollo organizacional bajo la doctrina de la administración total de la calidad – TQM (*Total Quality Management*).

En la administración de la calidad total su principal premisa es la competitividad como fundamento para mantenerse en el mercado, apuntando a estrategias que mejoren y desarrollen la calidad del producto, el nivel de vida del recurso humano, la solvencia económica, la valoración de la propiedad y la minimización del impacto en el medio ambiente.

Este enfoque estratégico, basado en perspectivas que se deben cumplir, define una serie de indicadores que proceden de sistemas de información consistentes y permiten un tiempo de respuesta óptimo en la toma de decisiones. Bajo dicho enfoque, se han configurado sistemas de gestión que integran el desarrollo organizacional de un hotel para la optimización de recursos, los cuales se describen en la Figura 1.



Figura 1. Recursos organizacionales de un hotel.
Fuente: Elaboración propia, 2018 con base en Scheel 2017

De cada uno de estos recursos se desprenden las áreas de desarrollo informático para ser asociadas en su evaluación. No obstante, la preocupación actual de las empresas no es obtener información, ya que la tecnología ofrece ilimitadas posibilidades en el procesamiento de datos, lo que realmente importa es que esta información sirva para diagnosticar y evaluar situaciones que se orienten a la aplicación de estrategias para hacer más eficiente la operación de los servicios y del recurso humano, para obtener los recursos financieros esperados, mantenerse en el mercado, mejorar la propiedad y minimizar el impacto ambiental. Estos resultados deben estar centrados en qué esperan los clientes o huéspedes, los empleados y los inversionistas.

Al determinar hacia dónde se quiere ir, es decir, fijar las metas o expectativas, se pueden definir los indicadores que ayudan en el proceso de diagnóstico y evaluación, para buscar los factores críticos de éxito. Los indicadores están definidos en seis grupos, y se describen en la Figura 2.

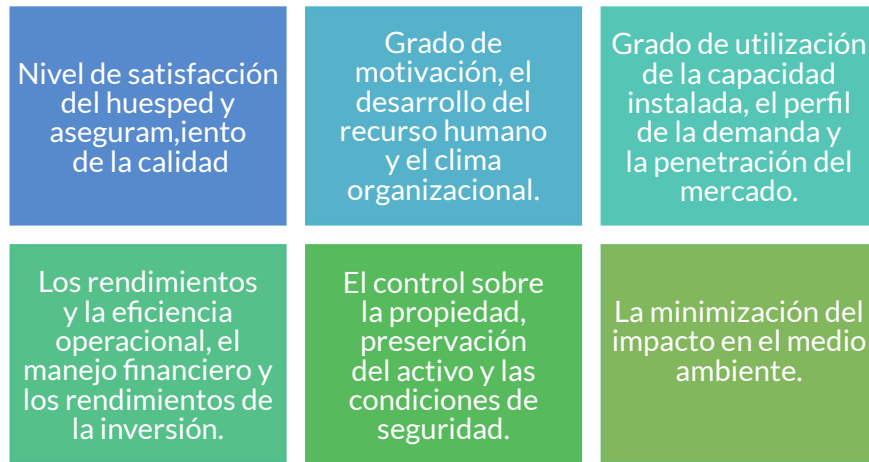


Figura 2. Indicadores para el proceso de diagnóstico y evaluación.
Fuente: Elaboración propia, 2018 con base en Scheel 2017.

MÓDULO 1

Los indicadores ayudan a trazar la ruta de la gestión gerencial, en concordancia con lo planteado en el direccionamiento estratégico, ya que permiten que:

- Todos los miembros de la organización se encaminen en los mismos objetivos.
- Se desarrolle un medio óptimo de comunicación e información del nivel de avance de las actividades.
- Se comprometa a los directivos, jefes y supervisores a aplicar procesos de planificación, organización, dirección y control.
- Se canalice y justifique apropiadamente el presupuesto de inversión.

El negocio hotelero, como todos nos hemos dado cuenta, ha tenido un gran desarrollo económico en todos los países. Como empresa, los hoteles requieren información muy específica, si miramos, las áreas de gestión que son necesarias para desarrollar adecuadamente el negocio hotelero, es prioritaria la financiera debido a que cualquier decisión que

se tome ya sea administrativa, de recurso humano, de mercadeo y el mismo entorno impositivo afecta los resultados del hotel.

Los hoteles disponen de herramientas tecnológicas muy modernas para poder obtener la información, aquí no es importante el sistema o la tecnología, lo más importante es el análisis e interpretación de la información.

El sistema de información hotelero está compuesto por seis subsistemas, que se describen en la Figura 3.

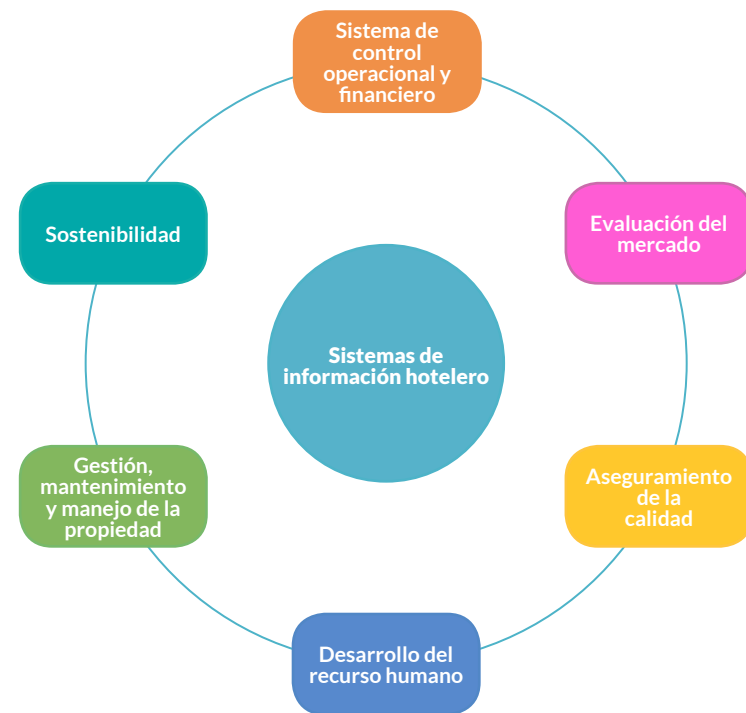


Figura 3. Subsistemas que conforman el Sistema de información hotelero. Fuente: Elaboración propia, 2018 con base en Scheel 2017.

Lo anterior indica que en toda organización se generan necesidades de información que se consolidan en los sistemas mencionados. Cada

sistema exige el diseño y la implementación correspondiente, tal como se presenta en la Figura 4.

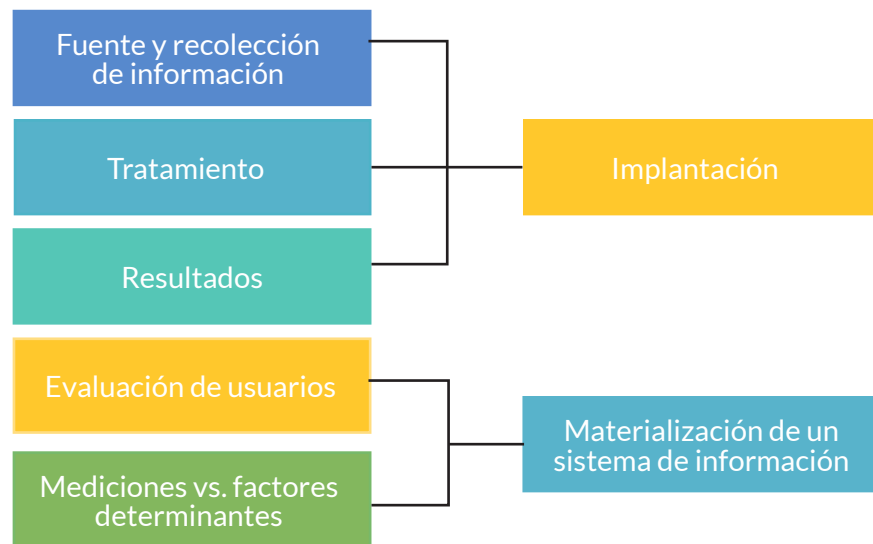


Figura 4. Diseño e implementación de un sistema de información.
Fuente: tomado de Scheel 2017.

2. Sistema de información financiero para el control operacional y gestión financiera

Todo sistema inicia con el ingreso o recolección de información, que para el caso hotelero está basado en todo el registro de la operación. Ser parte de una fuente de información (áreas de desarrollo informático o subsistemas) a la cual se le ejerce un tratamiento, generando un resultado. El inicio se da con la implantación de procedimientos para el control interno en ventas, compras e inventarios, consumo de suministros y activos de operación, y control del personal, identificando, como

consolidación de dichos procedimientos, cuatro áreas de desarrollo informático o subsistemas de control, los cuales son:

- Control de ventas.
- Control de compras e inventarios.
- Control de consumo de suministros y activos de operación.
- Control de personal.

Estas áreas son los soportes de información para aplicar la gestión diaria contable y así conciliar el proceso final del periodo (mes). La gestión diaria contable se consolida en los siguientes procesos:

- Auditoría de ingresos.
- Tesorería.
- Créditos.
- Auditoría de egresos y pagaduría.
- Nómina.

De este registro contable se generan dos tipos de informes como resultado:

- Información diaria.
- Información fin del periodo (mes).

Cabe anotar que los informes diarios son parte de los resultados que genera a día a día el sistema de información del hotel y su función radica en dar los elementos necesarios para realizar el control de la operación y tomar acciones correctivas en cada uno de los departamentos. La información al final de cada periodo, se genera del registro y proceso contable dando como resultado los estados financieros.

3. Estados financieros y su relación

Los estados financieros son los informes que deben realizar las entidades o empresas para dar a conocer a los usuarios la situación financiera y los resultados económicos obtenidos durante el periodo contable, cuya responsabilidad recae en el administrador o gerente del ente económico. En el sector hotelero, los estados financieros, como información del final del período de cada mes, se generan del registro y proceso contable. Son cuatro los estados financieros:

- Estado situación financiera.
- Estado de resultados integral.
- Estado de utilidades retenidas o cambios en el patrimonio.
- Estado de flujo de efectivo.

A continuación, se dará una breve explicación de cada uno de ellos:

Estado situación financiera: también llamado balance general, es un estado financiero básico que informa a una fecha determinada la situación financiera de una empresa, presentando en forma resumida el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y el patrimonio, el estado de situación financiera contiene:

- Activo.
- Pasivo.
- Patrimonio.

Estado de resultados integral: muestra el resultado económico (utilidad o pérdida) de una empresa en un estado de tiempo determinado. Es integral porque unifica el resultado del periodo (giro ordinario del negocio) con un posible resultado adicional (ORI).

Estado de cambios en el patrimonio: tiene como finalidad, mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio en un periodo determinado.

Estado de flujo de efectivo: muestra el efectivo originado y el efectivo aplicado durante un periodo contable por una empresa, en sus actividades de operación, inversión y financiamiento. Su objetivo es mostrar, a los usuarios de la información financiera, los datos sobre los recaudos y desembolsos de efectivo de la empresa para que evalúen su capacidad de generar efectivo y pagar a proveedores, entidades financieras, acreedores, empleados y socios.

Los estados financieros generados en principio de la aplicación del proceso contable, están sujetos a un nuevo tratamiento para diagnosticar y evaluar situaciones financieras, al igual que el resultado de la operación, para esto se parte de la lectura de la información financiera y luego se interpreta y se analiza.

En el negocio hotelero se aplican dos metodologías que permiten la interpretación y el análisis de acuerdo con sus necesidades de información, las cuales son:

El análisis operacional: se aplica al estado de resultados para interpretar y evaluar la utilidad. Este análisis determina el grado de aceptación administrativa, midiendo las variables que condicionan la venta y el control de costos y gastos.

El análisis financiero: se aplica tanto al balance general como al estado de resultados, busca hacer comparaciones de la situación financiera del periodo objeto de análisis con el inmediatamente anterior y es acompañado con la interpretación de las razones o indicadores financieros, además considera el efecto del cambio en el poder adquisitivo de la moneda.

Al aplicar las metodologías anteriores, se obtiene información acerca de la evolución y comportamiento de la situación financiera y operacional del hotel. Este es el punto de partida, para iniciar la proyección de los resultados y la situación financiera del negocio. Este proceso hace uso del pronóstico de ventas, tendencias en el comportamiento de los costos y utilidad o lo que se conoce como la planificación de la utilidad. El resultado final de este proceso es lo que comúnmente se llama como presupuesto. Sin embargo, este ciclo no termina con la realización del presupuesto, se debe comparar la información presupuestada con los resultados del proceso contable actual para hacer los ajustes necesarios en las diferentes actividades operacionales y de gestión financiera.

En síntesis, el sistema de información para el control operacional y la gestión financiera, reúne los elementos básicos y el seguimiento de la información para ejercer el control operacional y la gestión financiera, y así disponer de instrumentos para la toma de decisiones, lo cual se describe en la Figura 5.

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL OPERACIONAL Y GESTIÓN FINANCIERA

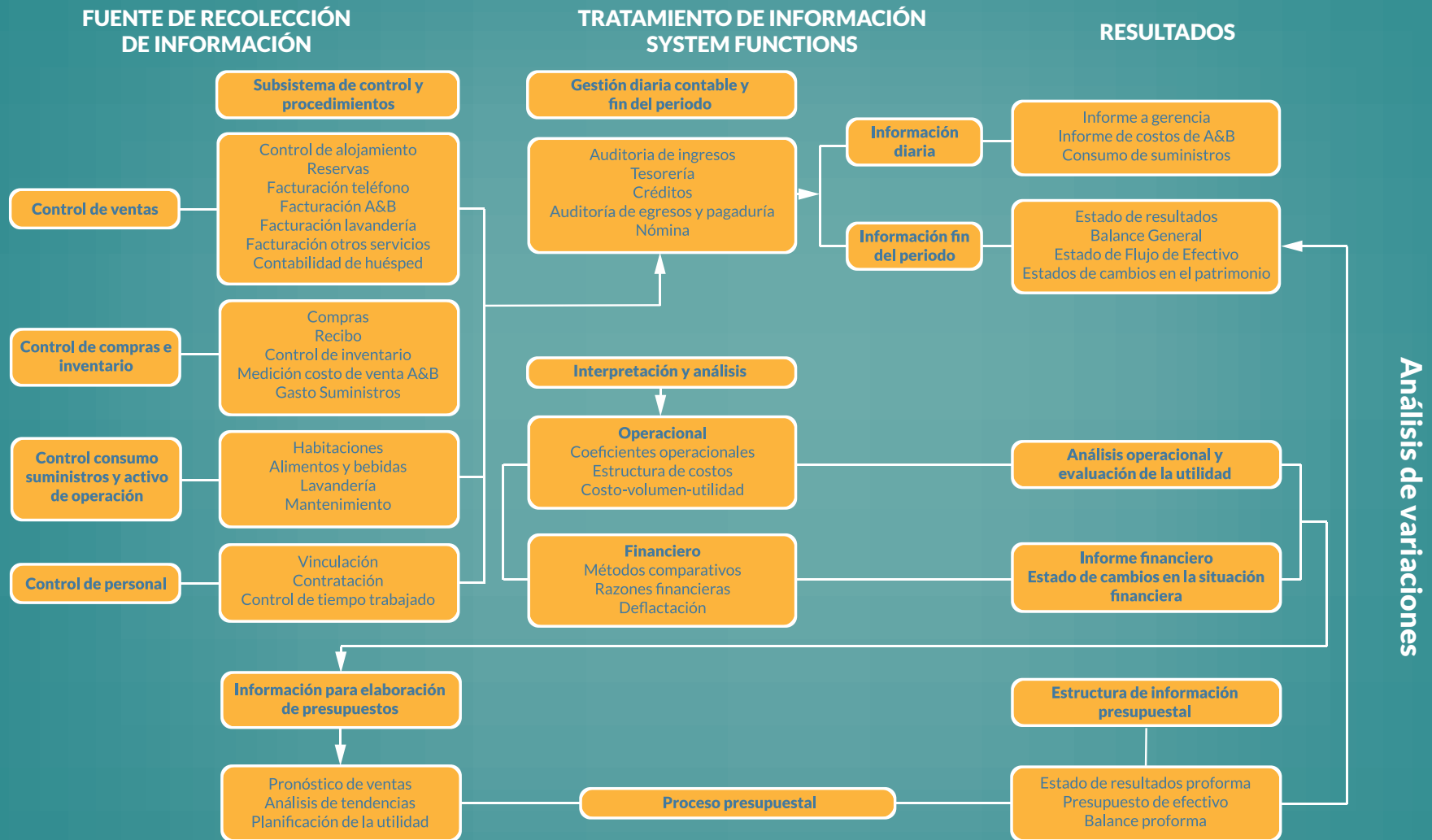


Figura 5. Sistema de información para el control operacional y gestión financiera. Fuente: tomado de Scheel 2017.

El sistema de información para el control operacional y gestión financiera debe proporcionar los estados financieros que se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1.

Estados financieros para el control operacional y la gestión financiera

Retrospectivos	Proyectivos
<ul style="list-style-type: none"> Estado situación financiera o balance general. Estado de resultados integral. Estado de flujo de efectivo. Estado de cambios en el patrimonio. 	<ul style="list-style-type: none"> Estado de resultados proforma. Presupuesto de efectivo. Balance proforma.

Antes de ver las relaciones de los estados financieros es necesario precisar para cada estado una descripción que identifica de dónde procede, qué representa, en qué tiempo se expresa la información y cómo se estructura. En la Tabla 2 se esboza esta información.

Tabla 2.

Descripción general de los estados financieros

MEDIO DE INFORMACIÓN	PROCEDENCIA	REPRESENTA	TIEMPO	PRESENTACIÓN
Balance general	Proceso contable	Concentración de recursos y orígenes de estos	En un momento determinado	Activo Pasivo Capital
Estado de resultados	Proceso contable	Medición de la utilidad del período	Durante el período	Ventas Costos Gastos
Estado de utilidades retenidas	Proceso contable	Tratamiento de la utilidad	Durante el período	Utilidad retenida Utilidad del período Dividendos
Estado de flujo de efectivo	Interpretación y análisis	Origen y aplicación de recursos	Durante el período	Fuente y aplicación de efectivo
Presupuesto de efectivo	Proceso presupuestal	Medición de la utilidad del período presupuestal	Durante el período	Ventas Costos Gastos
Presupuesto de efectivo	Proceso presupuestal	Origen y aplicación de efectivo	Durante el período	Ingresos y egresos
Balance proforma	Proceso presupuestal	Recursos y orígenes de recursos	En un momento determinado al final del período	Activo Pasivo Capital

Ahora hablaremos de las relaciones más importantes entre estos estados financieros.

Relación entre el balance general y el estado de resultados

En esta relación se parte del balance general como una situación inicial del periodo con una determinada concentración de activos pasivos y capital, durante el periodo se presenta la generación de ventas y las respectivas causaciones de costos y gastos dando como resultado la utilidad del periodo. El estado de utilidades retenidas registra la utilidad generada en el periodo adicionándola al saldo inicial y descontando los dividendos declarados.

El resultado de estas operaciones, o sea la utilidad retenida final, forma parte del capital que se refleja en el balance general como situación final conformando así el movimiento de cierre de las mismas utilidades. Lo anterior, indica que la utilidad operacional se genera con la medición representada en el estado de resultados y su tratamiento produce la utilidad retenida expresada en el balance general como situación financiera.

Relación entre el balance general y el estado de flujo de efectivo

Mientras que el balance general muestra la concentración de recursos (activos) y sus orígenes (pasivo y capital) en un momento determinado, el estado de flujo de efectivo registra aquellas transacciones como resultado de la utilización del capital de trabajo y/o efectivo procedentes de la adquisición de activos, cubrimiento de pasivos y cancelación de dividendos y a la vez el origen del capital de trabajo y/o efectivo por la generación de utilidad, venta o disminución de activos, aumento de pasivos y capitalizaciones; estos registros determinan el movimiento de capital de trabajo y o efectivo indicando cómo se genera la situación actual a partir de los cambios efectuados.

Relación entre el estado de resultados proforma y el presupuesto de efectivo

Las anteriores relaciones hacen referencia a situaciones retrospectivas o sea medición y evaluación de lo ya sucedido o hecho. El proceso presupuestal conduce a generar las mismas mediciones y evaluaciones, pero proyectivas. La dinámica de este proceso se concentra en el presupuesto de efectivo, ya que muestra cómo se afecta el efectivo durante el periodo presupuestal considerando un conjunto de transacciones que se convierten en ingresos y egresos a partir del estado de resultados proforma y situaciones financieras reflejadas en el balance general inicial.

Los resultados que el presupuesto de efectivo arroje conformarán los saldos que estructuran el balance proforma.

4. Contabilidad administrativa y financiera

Teniendo en cuenta el Sistema de información para el control operacional y gestión financiera es necesario precisar conceptos importantes que nos dan claridad en la utilización de la terminología financiera.

Contabilidad financiera: es el término que se usa para identificar la gestión realizada para generar información que es utilizada por inversionistas y otras personas fuera de la organización, siendo regido el tratamiento de dicha información por principios de contabilidad generalmente aceptados y de carácter legal.

Contabilidad administrativa: es el término que se usa para identificar la gestión realizada para generar información que es utilizada por directivos o administradores dentro de la organización para planificar la operación, controlar actividades y tomar decisiones, es decir, la contabilidad administrativa genera la información necesaria para ejercer la planificación estratégica, el control administrativo y operacional en una estructura organizacional.

Mientras la contabilidad financiera es rígida en cuanto a la aplicación de metodologías, la administrativa es flexible, ya que debe condicionarse a la prontitud con que se requiere la información para tomar una decisión oportuna; además la financiera tiene un enfoque retrospectivo, mientras que la administrativa es proyectiva.

Al comparar el *Sistema de información para el control operacional y gestión financiera* con los conceptos antes mencionados de contabilidad financiera y contabilidad administrativa, se deduce que lo referente a información necesaria para construir los estados financieros corresponde al contexto de la contabilidad financiera, mientras que el análisis operacional, el análisis de tendencias, la planificación de la utilidad y en sí la aplicación del proceso presupuestal se enmarca en el concepto de contabilidad administrativa, es decir, toda aquella información (informe diario de gerencia) y análisis que requiere la administración para ejercer el control de los costos y gastos.

De acuerdo con lo expuesto, la contabilidad financiera tiene especial interés en los aspectos históricos y la consolidación de información que obedece al interés de usuarios externos, tales como inversionistas, acreedores y gobierno. En contraste, la contabilidad administrativa se desarrolla considerando las siguientes características:

Suministra información específica para ser analizada y evaluada por directivos para ejercer el control administrativo.

- Es de carácter opcional y no obligatorio, como si lo es la contabilidad financiera.
- Su aplicación involucra información financiera, así como estadística, económica e investigación operativa.
- Su énfasis se orienta en proporcionar información proyectada hacia el futuro.
- Presenta mayor flexibilidad para ser aplicada en la evaluación de centros de responsabilidad.

Referencias

Scheel, A., (2017). Evaluación Operacional y Financiera aplicada a la Industria Hotelera. Cuarta Edición. Universidad Externado de Colombia: Bogotá.