

EL PAPEL QUE JUEGA EL ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO EN LAS ENTIDADES TURÍSTICAS PARA EL PROCESO DE TOMA DE DECISION.

Lic. Elianay Piñeyro Alemán¹, Marlen Peñate López²

1. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. ely.ely@nauta

Resumen

El desarrollo de la Economía en la actualidad demanda de la preparación de directivos, especialistas y analistas con vista a elevar la eficacia, eficiencia y economía en los procesos comerciales, productivos y de servicios. Detectar un problema, tener la capacidad de analizar sus motivos de ocurrencia y tomar decisiones para su subsanación es tarea indispensable de los administradores. La aplicación de técnicas para el análisis de razones financieras constituye una de las vías más efectivas en el análisis económico-financiero,

Los beneficios que tendría para las entidades es poder conocer las condicionantes actuales para el desempeño futuro de la actividad económica a realizar lo que constituye una herramienta para elevar la capacidad de dar solución a los problemas. El presente trabajo aborda la importancia del análisis económico-financiero como herramienta substancial para la toma de decisiones, el objetivo del mismo es: explicar el papel que juega el análisis económico-financiero en las entidades turísticas para el proceso de la toma de decisiones.

Palabras claves: análisis económico, entidades turísticas, toma de decisión.

Desarrollo

En la actualidad, el ambiente internacional se ha representado por la existencia de una sistémica crisis estructural, con la coincidencia de las crisis económica, financiera, energética, alimentaria y ambiental; con mayor impacto en los países subdesarrollados. En el orden interno, han estado presentes factores tales como: baja eficiencia, descapitalización de la base productiva y la infraestructura, envejecimiento y estancamiento en el crecimiento poblacional.

Más allá de los objetivos planteados en la Resolución Económica del VI Congreso, en el período fue necesario reordenar algunas políticas para enfrentar los complejos problemas derivados del entorno internacional, así como los que en el orden interno se presentaron y que han influido negativamente en lo económico, político y social.

Cuba, con una economía abierta y dependiente de sus relaciones económicas externas, no ha estado dispensa de los golpes de dicha crisis, que se han exteriorizado en las incertidumbres de los precios de los productos que intercambia, en las demandas para sus productos y servicios de exportación, así como, en mayores restricciones en las posibilidades de obtención de financiamiento externo. Ha experimentado el recrudecimiento del bloqueo económico, comercial y financiero que continuamente por espacio de medio siglo le ha sido impuesto por los Estados Unidos de América, situación que ante las actuales negociaciones y establecimiento de las relaciones entre ambos países no se ha rectificado y que ha significado cuantiosas pérdidas.

Al plantearse los lineamientos de la política económica, en los marcos del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, se hizo necesario realizar una valoración sobre el estado actual de la economía y los problemas para que, en base a ellos poder dar soluciones pertinentes, teniendo en cuenta los principales eventos y condiciones de orden externo e interno. La política económica en la nueva etapa marcada por el VII Congreso del PCC se corresponde con el principio de que sólo el socialismo es capaz de vencer las dificultades y preservar las conquistas de la Revolución, es igualdad de derechos e igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos, no igualitarismo. El trabajo es a la vez un derecho y un deber, motivo de realización íntima para cada habitante, y deberá ser remunerado conforme a su cantidad y calidad y que, en la actualización del modelo económico, primará la planificación y no el mercado. (Castro, 2011)

El sector del turismo por características propias, contribuye a acelerar el desarrollo económico social de ahí que se ha convertido en un factor determinante para dicho desarrollo, ganando el calificativo de locomotora de la economía cubana. Debido a esto, se hace imprescindible para los servicios de hotelería en Cuba, adoptar adecuadas acciones que coloquen los resultados económicos – financieros a niveles alcanzados en el turismo internacional ante el constante cambio de los escenarios de la economía mundial.

Por esta razón es imprescindible el desarrollo investigativo profesional, que, de manera creciente, aporte alternativas y conocimientos que contribuyan al desarrollo continuo de este perfeccionamiento. El desarrollo de la economía y la expansión de relaciones económicas exigen una información precisa a la hora de la toma de decisiones por los agentes que actúan en la economía, por ello la información económica y contable debe ser transparente para que dé confianza, y de esta forma, poder ser utilizada en una economía competitiva.

Se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales.

En busca de nuevas alternativas de gestión económico-financiera se han propuesto procedimientos para la determinación de un sistema de indicadores económicos y financieros y sus estándares en los servicios hoteleros según (Torres; Fonseca; Rodríguez, et al. 2014).

La evaluación de los resultados económicos de los hoteles pertenecientes a Empresas mixtas es medular para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de satisfacción al cliente en la instalación y en el destino. Se tiene como propósito fundamental en los análisis que la entidad utilice solo los recursos necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento y prestarle al cliente un servicio de calidad, lo que implica, la satisfacción de sus necesidades en forma eficiente y eficaz, a un costo razonable y con los mínimos defectos. (Demestre, Castañeda Ángela; González y Castells, 2006)

El análisis de los Estados financieros es útil como una forma para anticipar las condiciones futuras y lo que es más importante, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de los eventos. El referido análisis vinculado al análisis de la información estadística hotelera puede mostrar resultados trascendentes para el proceso de toma de decisiones. (Castañeda, 2003)

Cada día se hace más necesaria la existencia de una empresa hotelera capaz de manejar todos sus recursos humanos, materiales y financieros, de manera tal que cuando estos se combinen, puedan obtenerse los mayores rendimientos. A partir de la situación financiera actual, el panorama financiero pretende incorporar estructuras e instrumentos que eleven la eficiencia económica, al ser extendidos estos a todas las áreas de administración de la empresa, lo cual propicia cambios tanto en la gestión empresarial como en la administración económico-financiera, además de una movilización más efectiva de los recursos. (Carballosa, 2011)

Debido a los cambios en el nivel de actividad y las condiciones de operación hotelera, la realización de una medición de los resultados económicos - financieros constituye un elemento de gran importancia para determinar los aspectos susceptibles de mejoras. Estos análisis no se realizan de forma oportuna y con el debido rigor científico. (Martínez, 2014)

Deben incorporar toda la información cualitativa y cuantitativa, tanto interna como de su entorno inmediato. Sin embargo, es poco sistemática aún la integración de los análisis económicos con los indicadores de eficiencia operacional, cuya integración proporciona una fuente importante de informaciones que pueden ayudar a optimizar el proceso de toma de decisiones. Esta problemática tiene mayor importancia en los Hoteles en Contrato de Administración y en aquellos pertenecientes a Empresas Mixtas, pues si bien, en sentido general los Contratos han funcionado acorde a lo pactado en la mayoría de los casos, no siempre se logran niveles adecuados de eficiencia y eficacia. (Arencibia, 2010)

La toma de decisiones es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas, es una destreza que puede ser aprendida por todos y todas, existen dos tipos básicos de decisiones aquellas que se dan por sí solas y las que se dan usando un proceso específico. Es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, la toma de decisiones nos indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones. (Meigs; Williams; Haka, et al., 2000)

Se denomina punto de equilibrio aquel nivel en el cual los ingresos son iguales a los costos y gastos y por ende no existe utilidad también podemos decir que es el nivel en el cuál desaparecen las pérdidas y comienzan las utilidades o viceversa. La característica fundamental en la toma de decisiones es la racionalidad como análisis, que requiere de una meta y una comprensión clara de las alternativas mediante las que se puede alcanzar una meta, un análisis y evaluación de las alternativas en término de la meta deseada, la información necesaria y el deseo de optimizar sin dejar de tener en cuenta que existen barreras para la toma de decisiones como prejuicios psicológicos, ilusión de control, efectos

de perspectiva por parte de las persona que deben de tomar las decisiones importantes las cuales no pueden hacer lo que desean. (Sosa y Chávez, 2014)

Se enfrentan a distintas limitantes financieras, legales, de mercado, humanas y organizaciones, que inhiben algunas acciones estas personas deben de tener experiencia, buen juicio, creatividad, habilidades cuantitativas ya que la toma de decisiones en una organización que invade las cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control. (Emilia, 2007)

Existen varios tipos de toma de decisiones: (Medina; Nogueira; Quintana, et al., 2004)
Programadas: son aquellas tomadas de acuerdo con alguna política regla o procedimiento toda organización tiene políticas escritas o no escritas que simplifica la toma de decisiones en situaciones recurrentes al limitar o excluir opciones.

No programadas: son aquellas que se ocupan de problemas no habituales o excepcionales. Si un problema no se ha presentado con suficiente frecuencia para ser incluida en una política o es tan importante que merece un tratamiento especial, habrá que manejarlo con una decisión no programada.

Coercitivas: toma de decisiones obligadas y sin la participación de las partes concernidas.

Proceso de Toma de Decisiones: (García y Cuetara, 1996) La toma de decisiones gerencial comienza con una etapa de “detección del problema y pasando por diferentes etapas finaliza en la evaluación de posdecisión”.

Se identifican principalmente las siguientes:

□ Identificar y analizar el problema: esta etapa consiste en comprender la condición del momento, visualizar la condición deseada, es decir encontrar el problema y reconocer que se debe tomar una decisión para llegar a la solución de este. El problema puede ser actual, porque existe una brecha entre la condición presente real y lo deseado, o potencial, porque se estima que dicha brecha existirá en el futuro.

□ Identificar los criterios de decisión: consiste en identificar aquellos aspectos que son relevantes al momento de tomar la decisión, es decir aquellas pautas de las cuales depende la decisión que se tome la ponderación, es asignar un valor relativo a la importancia que tiene cada criterio en la decisión que se tome, ya que todos son importantes, pero no de igual forma. Muchas veces la identificación de los criterios no se realiza de forma consciente previo a las siguientes etapas, sino que las decisiones se toman sin explicitar los mismos, a partir de la experiencia personal de los tomadores de decisiones en la práctica,

cuando se deben tomar decisiones muy complejas y en particular en grupo, puede resultar útil explicitarlos, para evitar que al momento de analizar las alternativas se manipulen los criterios para favorecer a una u otra alternativa de solución.

□ Generar las alternativas de solución: consiste en desarrollar distintas soluciones al problema. Si bien resulta posible en la mayoría de los casos conocer todos los caminos que se pueden tomar para solucionar el problema, entre más alternativas se tengan va ser mucho más probable encontrar una que resulte satisfactoria. De todos modos, el desarrollo de un número exagerado de alternativas puede tornar la elección sumamente dificultosa, y por ello tampoco es necesariamente favorable continuar desarrollando alternativas en forma indefinida.

Para generar gran cantidad de alternativas es necesaria una cuota importante de creatividad. Existen diferentes técnicas para potenciar la creatividad, tales como la lluvia de ideas, las relaciones forzadas y la cinética. En esta etapa es importante la creatividad de los tomadores de decisiones.

Evaluar las alternativas: consiste en hacer un estudio detallado de cada una de las posibles soluciones que se generaron para el problema, es decir mirar sus ventajas y desventajas, de forma individual con respecto a los criterios de decisión, y una con respecto a la otra, asignándoles un valor ponderado. Esta evaluación va a ser más o menos exacta.

Existen herramientas, en particular para la Administración de Empresas para evaluar diferentes alternativas, que se conocen como métodos cuantitativos.

En esta etapa del proceso es importante el análisis crítico como cualidad del tomador de decisiones: (Medina; Nogueira; Quintana, et al., 2004)

□ Elección de la mejor alternativa: en este paso se escoge la alternativa que según la evaluación va a obtener mejores resultados para el problema. Los siguientes términos pueden ayudar a tomar la decisión según el resultado que se busque.

□ Maximizar: tomar la mejor decisión posible.

□ Satisfacer: elegir la primera opción que sea mínimamente aceptable satisfaciendo de esta forma una meta u objetivo buscado.

□ Optimizar: la que genere el mejor equilibrio posible entre distintas metas. □ Implementación de la decisión: poner en marcha la decisión tomada para así poder evaluar si la decisión fue o no acertada. La implementación probablemente derive en la toma de nuevas decisiones, de menor importancia.

□ Evaluación de los resultados: después de poner en marcha la decisión es necesario evaluar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión está teniendo el resultado esperado o no. Si el resultado no es el que se esperaba se debe mirar si es porque debe darse un poco más de tiempo para obtener los resultados o si definitivamente la decisión no fue la acertada, en este caso se debe iniciar el proceso de nuevo para hallar una nueva decisión. El otro, puede presentar proceso de toma de decisiones como cualquier error generado por diferentes causas, entre las causas más comunes se puede apreciar: focalizarse en una sola fuente de información, sobreestimar el valor de la información recibida de otros, subestimar el valor de la información recibida de otros, escuchar y ver solo lo que se quiere, no escuchar, no ofrecer participación, hacer de forma unilateral u obligada.

En el proceso de toma de decisiones lo que conlleva a reflejar niveles de certeza que es la condición de la toma de decisiones en la que los administradores cuentan con información exacta medida y confiable acerca del resultado que darían distintas alternativas que se encuentran bajo consideración niveles de riesgo es en la que los administradores conocen la probabilidad de que una alternativa específica lleve al logro de una meta o de un resultado deseado probabilidad es la medición estadística de la posibilidad de que un determinado suceso o resultado llegue a ocurrir niveles de incertidumbre es en la que los administradores se enfrentan a condiciones externas imprevisibles o cuando les falta la información necesaria para el establecimiento de la probabilidad de determinados sucesos. (Rodríguez y Acanda, 2014)

Un problema se define como algo que pone en peligro la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, una oportunidad se define como algo que brinda la posibilidad de superarlo. (Sabino, 1991)

Las cinco características más importantes en la toma de decisiones son: (Mariscal, 2012) Efectos futuros: tiene que ver con la medida en que los compromisos relacionados con la decisión afectarán el futuro. Una decisión que tiene una influencia a largo plazo, puede ser considerada una decisión de alto nivel, mientras que una decisión con efectos a corto plazo puede ser tomada a un nivel muy inferior.

Reversibilidad: se refiere a la velocidad con que una decisión puede revertirse y la dificultad que implica hacer este cambio. Si revertir es difícil, se recomienda tomar la decisión a un nivel alto; pero si revertir es fácil, se requiere tomar la decisión a un nivel bajo.

Impacto: esta característica se refiere a la medida en que otras áreas o actividades se ven afectadas. Si el impacto es extensivo, es indicado tomar la decisión a un nivel alto; un impacto único se asocia con una decisión tomada a un nivel bajo.

Calidad: este factor se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía. Si muchos de estos factores están involucrados, se requiere tomar la decisión a un nivel alto; si solo algunos factores son relevantes, se recomienda tomar la decisión a un nivel bajo.

Periodicidad: este elemento responde a la pregunta de si una decisión se toma frecuente o excepcionalmente. Una decisión excepcional es una decisión de alto nivel, mientras que una decisión que se toma frecuentemente es una decisión de nivel bajo.

La principal tarea del análisis económico-financiero consiste en descubrir las reservas internas de la entidad y utilizarlas para el posterior mejoramiento del trabajo. La dirección para poder formarse una opinión concreta acerca de cómo marcha la actividad empresarial necesita de un análisis más profundo, para de esta forma poder actuar y tomar una determinación sobre los diferentes problemas. El análisis económico-financiero también da base para revisar la manera en que el control interno está siendo utilizado pues a partir del cumplimiento de las metas que exista puede hacerse necesario rediseñar parte del mismo. (Sanz, 2013)

Conclusiones

La gestión económica-financiera tiene en la actividad hotelera especial importancia, sin su realización eficiente se puede opacar una adecuada gestión comercial o la propia gestión de recursos humanos. Por tal motivo el análisis de indicadores medidores de los resultados económicos-financieros, que operan en la actividad hotelera deben mostrar resultados trascendentes para el proceso de toma de decisiones

Cada día se hace más necesaria la existencia de una empresa hotelera capaz de manejar todos sus recursos humanos, materiales y financieros, de manera tal que cuando estos se combinen, puedan obtenerse los mayores rendimientos. A partir de la situación financiera actual, el panorama financiero pretende incorporar estructuras e instrumentos que eleven la eficiencia económica, al ser extendidos estos a todas las áreas de administración de la empresa, lo cual propicia cambios tanto en la gestión empresarial como en la administración económico-financiera, además de una movilización más efectiva de los recursos

Bibliografía

- ARENCIBIA. Procedimiento para la determinación del sistema de indicadores económico-financieros y sus estándares, en las instalaciones hoteleras del Polo Turístico de Varadero. [Tesis de en opción al Benítez, M. A. y Miranda, D. a. M. 1997. Contabilidad y finanzas para la formación económica de los cuadros de dirección. Universidad de La Habana, Cuba. MES. p. 2010.
- CARBALLOSA, T. C. A. Procedimientos para el diagnóstico y elaboración de una estrategia financiera, 2011.
- CASTAÑEDA, A. M. 2003. Análisis e Interpretación de Estados Financieros. [en línea]. Disponible en: http://afi.sofimex.com.mx/sofimex_web/inet_agentes/cursosagentes/curso_2008_agosto/im_esfac_analisis_interpretacion_estados_financieros.pdf. [Consulta: 15-4-2016]
- CASTRO, R. R. Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido. La Habana, Cuba, 2011. 41.
- DEL TORO, R. J. C.; Umansky, I.; Santos, C. C. M., et al. Herramientas para el contador p. 2004.
- DEMESTRE, Á.; CASTELLS, C. Y GONZÁLEZ, A. Análisis e interpretación de los estados financieros., 2011.
- DEMESTRE, C. A.; CASTELLS, D. R. C. Y GONZÁLEZ, T. A. Técnicas para analizar estados financieros La Habana. Editorial Pueblo y Educación. 200 p. 2004.
- DEMESTRE, C. Á.; GONZÁLEZ, T. A. Y CASTELLS, D. R. C. Decisiones financieras una necesidad empresarial. Publicentro. p. 2006.
- ECURED. Historia de la Contabilidad, 2016.
- EMILIA, B. M. Toma de decisiones. p. 2007. (monografía). Disponible en: <http://www.monografias.com>.
- ESPINOSA, C. D. Y HERNÁNDEZ, D. A. Á. N. S/A. Procedimiento para el análisis del capital de trabajo. Aplicación en un Caso hotelero. Matanzas, Cuba. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Facultad Ingeniería Industrial y Economía p. (monografía). Disponible en: <http://monografias.umcc.cu/monos/2006/INDECO/Procedimiento%20para%20el%20análisis%20del%20capital%20de%20trabajo.pdf>
- GARCÍA, H. J. R. Y CUETARA, L. “Métodos para la toma de Decisiones en la gestión Empresarial”. Ed. UMCC. Cuba. p. 1996.
- GIL, G. J. Evolución de la Contabilidad y Análisis del Plan General Contable. [Tesis de Diploma], en opción al Título de Licenciado. Facultad de Ciencias Sociales y del trabajo. Zaragoza. España. 2015.
- GÓMEZ, G. E. Análisis financiero para la toma de decisiones., 2007.
- GUAJARDO, C. G. Contabilidad financiera. Segunda. México. McGraw-Hill. 619 p. 1995.
- HONGREEN, C. T. Contabilidad financiera. Cuba Editorial ENPES. p. Josar, C. 2016. La contabilidad y el sistema contable. p. 1993. (monografía). Disponible en:

<http://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>

LÓPEZ GARCÍA, J. Control Interno en la Hotelería. p. (monografía). Disponible en: monografías.com. 2004.



CD Monografías 2018
(c) 2018, Universidad de Matanzas
ISBN: 978-959-16-4235-6