noray

Informes y KPIs que todo hotelero necesita.

Tiempo de lectura: 15 minutos

noray.com



Sobre que hablaremos

Introducción 03

¿Por qué los informes y KPIs son tan importantes? 04

Informes de rendimiento 06

Informes operativos 14

Informes financieros 19

Conclusión 25

Introducción

Que la industria hotelera es un sector competitivo no es ningún secreto. Aquellos hoteles o cadenas que tengan la capacidad de tomar decisiones informadas estarán mucho más cerca de maximizar el rendimiento de su actividad, tomar el control de sus negocios y destacar frente a la competencia.

La toma de decisiones informadas no solo permite predecir resultados futuros, corregir errores pasados, maximizar beneficios o estar preparado para gestionar contratiempos. También te permite medir la eficiencia de tu hotel, compararte con tus competidores o comprender mejor los comportamientos de tus clientes.

La recopilación, análisis y presentación de los datos que alimentan esas decisiones, a día de hoy, es inconcebible sin el apoyo de la tecnología. Herramientas y soluciones de tecnología hotelera como PMS, CRM, RMS o Business Intelligence, entre otros, son fundamentales para simplificar tanto el acceso como la visualización o comparación de datos.

En esta guía analizamos los informes y KPIs claves para tomar decisiones informadas que marquen la diferencia en tu hotel o cadena.

noray

¿Por qué los informes y KPIs son tan importantes

Tanto en los propios establecimientos hoteleros, como en los entornos que les rodean, existe una cantidad infinita de datos. Recopilarlos, relacionar unos con otros y analizarlos en profundidad brinda una visión extremadamente valiosa para la dirección de hoteles y cadenas.

Los informes hoteleros podrían considerarse la columna vertebral de estos negocios. No solo vale con tener sobre la mesa métricas como tu ADR o tasa de ocupación. Si bien estos datos son fundamentales para evaluar el rendimiento de tu hotel, el verdadero valor de los informes radica en su capacidad de comparar y conectar datos aislados para obtener conclusiones valiosas.

Y es que, en un entorno dinámico y competitivo, debemos tener la mirada puesta en mil sitios: periodos anteriores, competidores, mercado general, optimización de espacios del hotel, satisfacción de clientes, etc.



En definitiva, todo establecimiento hotelero necesita alcanzar objetivos y KPIs que corroboren el éxito de su actividad y la eficacia de sus operaciones. Los informes hoteleros son fundamentales en el análisis del cumplimiento de estas metas, ya que proporcionan información indispensable para medirlas.

¿Sabes cuáles son los informes hoteleros más valiosos para evaluar el desempeño de tu hotel? Vamos a hacer un repaso por los informes más comunes en el sector y te explicaremos cómo puedes implementarlos en las evaluaciones de desempeño de tu hotel.



noray

¿Por qué los informes y KPIs son tan importantes?

Informes de rendimiento

Los informes de rendimiento hotelero son una herramienta esencial que ofrecen una ventana detallada y perspicaz de la salud y eficacia de las operaciones de tu hotel.

¿Pero qué son exactamente estos informes de rendimiento hotelero? En su esencia, son una recopilación estructurada de datos que proporciona una visión integral del funcionamiento del hotel en varios aspectos clave.

Estos informes no solo capturan métricas clave o KPIs como la ocupación de habitaciones, la tarifa diaria promedio (ADR) y los ingresos por habitación disponible (RevPAR), sino que también contextualizan estos datos para proporcionarte una comprensión más profunda del rendimiento y las tendencias a lo largo del tiempo.

Los informes de rendimiento hotelero actúan como el pulso del negocio, permitiendo a gerentes y propietarios evaluar la efectividad de sus estrategias, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para impulsar la rentabilidad y la competitividad en el mercado.

Sin embargo, los informes de rendimiento hotelero no son meramente registros estáticos de datos; son herramientas dinámicas que impulsan la toma de decisiones informadas y la acción proactiva. Al comprender la historia y las tendencias actuales a través de estos informes, puedes ajustar estrategias, optimizar operaciones y mejorar la experiencia del huésped para alcanzar y superar los objetivos de tu negocio.

Son como un mapa detallado que guía a los líderes hoteleros hacia el éxito operativo y financiero.



Fabiola Artiles
Directora Financiera en Noray

Los informes de rendimiento hotelero son más que simples compilaciones de datos. Son la esencia misma de la gestión estratégica en la industria hotelera. A través de métricas como la ocupación de habitaciones, la tarifa diaria promedio (ADR) y los ingresos por habitación disponible (RevPAR), tendrás una visión completa del rendimiento del hotel, permitiendo a los gerentes evaluar la eficacia de sus estrategias y tomar decisiones informadas para mejorar la rentabilidad y la competitividad en el mercado.

Informe de tasa de ocupación (Occupancy rate)

¿Qué muestra?

Este informe muestra la ocupación de habitaciones durante un período de tiempo específico, generalmente diario, semanal o mensual.

¿Para qué sirve?

Es crucial para evaluar la utilización de la capacidad del hotel y planificar la disponibilidad de habitaciones.



Informe de ADR (Average daily rate - Tarifa diaria promedio)

¿Qué muestra?

Este informe calcula la tarifa promedio pagada por habitación ocupada en un período de tiempo determinado.

¿Para qué sirve?

Ayuda a evaluar la efectividad de las estrategias de precios y la rentabilidad del hotel.

Informe de RevPAR (Revenue per available room - Ingresos por habitación disponible)

¿Qué muestra?

Este informe calcula los ingresos generados por cada habitación disponible en un período de tiempo específico.

¿Para qué sirve?

Es una medida fundamental para evaluar la eficiencia en la generación de ingresos del hotel.





Informe de GOPPAR (Gross operating profit per available room - Beneficio operativo bruto por habitación disponible)

¿Qué muestra?

Este informe calcula el beneficio operativo bruto generado por cada habitación disponible en un período de tiempo determinado.

¿Para qué sirve?

Es útil para evaluar la rentabilidad operativa del hotel.

Informe de seguimiento de ingresos por segmento

¿Qué muestra?

Este informe desglosa los ingresos generados por diferentes segmentos de clientes, como corporativo, grupos, OTAS (Online Travel Agencies), entre otros.

¿Para qué sirve?

Ayuda a identificar las fuentes de ingresos más rentables y orientar las estrategias de marketing y ventas.

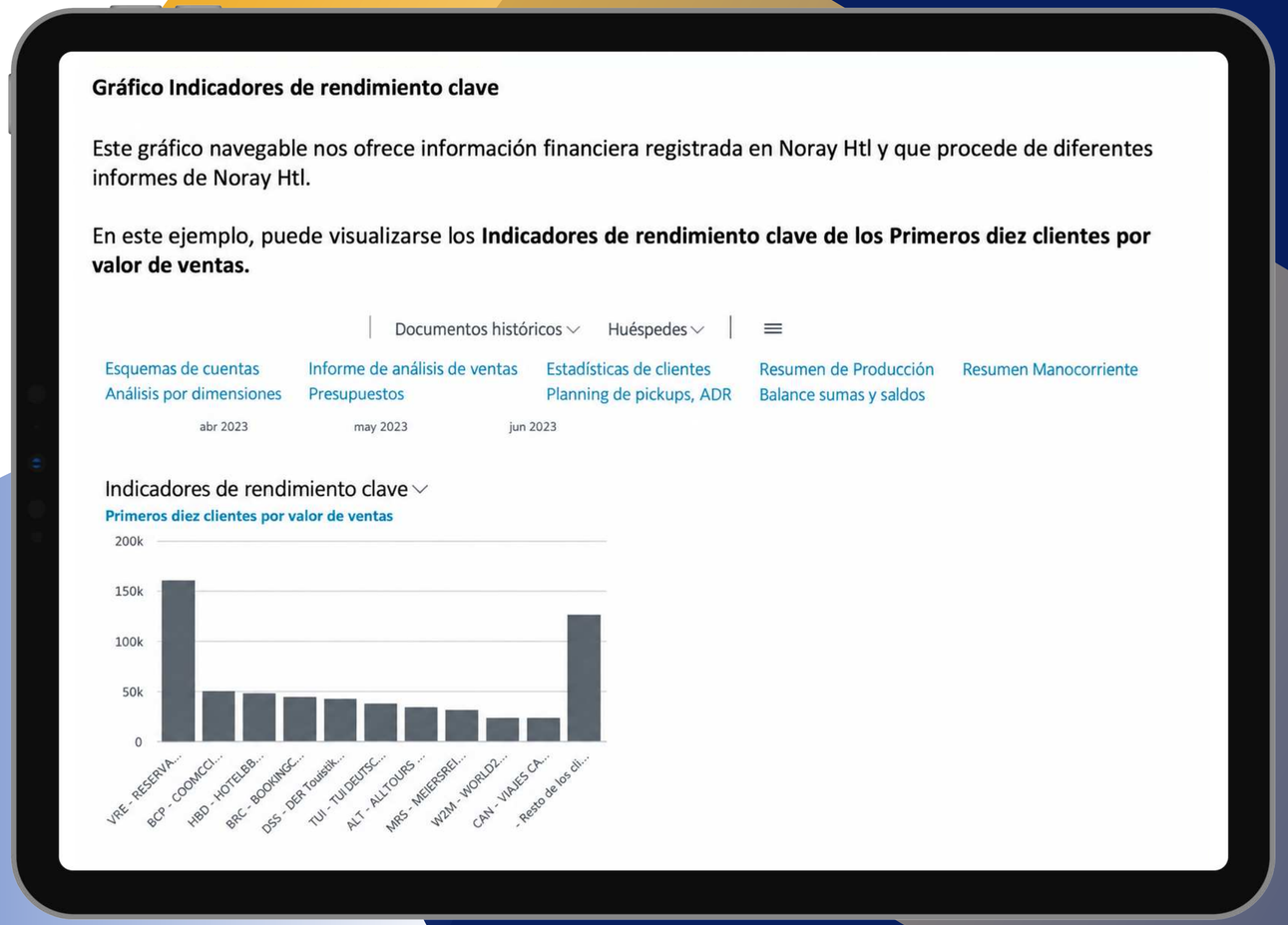
Informe de ventas por canal de distribución

¿Qué muestra?

Este informe muestra las ventas generadas a través de diferentes canales de distribución, como el sitio web del hotel, agencias de viajes en línea, GDS (Global Distribution System), entre otros.

¿Para qué sirve?

Permite evaluar la efectividad de los canales de distribución y optimizar la estrategia de distribución.



Informe de satisfacción del cliente

¿Qué muestra?

Este informe recopila datos de encuestas de satisfacción del cliente y comentarios para evaluar la experiencia del huésped.

¿Para qué sirve?

Proporciona información valiosa sobre áreas de mejora en el servicio al cliente y la calidad de las instalaciones.

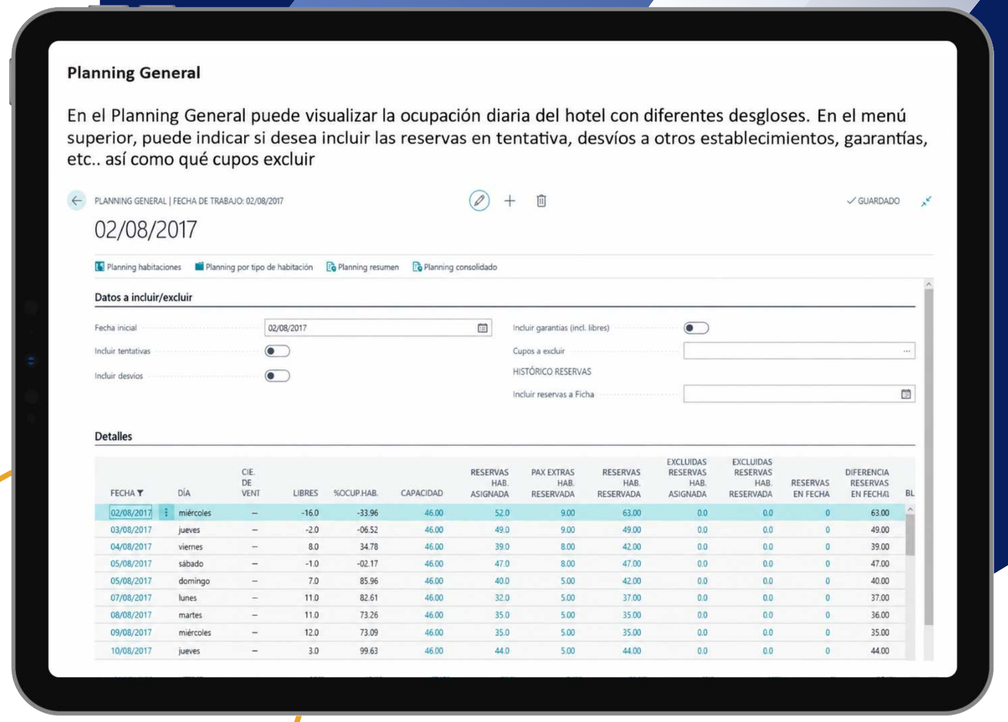
Informe de estadísticas de reservas

¿Qué muestra?

Este informe proporciona información detallada sobre las reservas realizadas, incluyendo la fecha de reserva, tipo de habitación, tarifa, duración de la estancia, entre otros.

¿Para qué sirve?

Es fundamental para la gestión de inventario y la planificación de la capacidad.





Informes operativos

Los informes operativos sustentan el funcionamiento diario de los hoteles. Su misión es apoyarte en la toma de decisiones informadas y estratégicas para garantizar un servicio de alta calidad y una experiencia inolvidable para tus huéspedes.

Estos informes ofrecen una visión integral del rendimiento operativo del hotel, proporcionando datos tangibles y medibles que guían la toma de decisiones en todos los niveles de la organización. Actúan como gafas de aumento para que puedas examinar de cerca cada aspecto de la operación del hotel y detectar áreas de mejora.



noray

Además, los informes operativos son esenciales para garantizar la eficiencia y la calidad del servicio al cliente. Al aprovechar el poder de estos informes, puedes asegurarte de que cada aspecto de tus operaciones está afinado y optimizado para ofrecer una experiencia inigualable a tus huéspedes y construir lealtad a tu marca.

Son la columna vertebral de la gestión hotelera, brindando la información necesaria para tomar decisiones estratégicas y garantizar un servicio impecable para nuestros huéspedes.

Fabiola Artiles
Directora Financiera en Noray

Los informes operativos son la columna vertebral de la gestión hotelera, brindando la información necesaria para tomar decisiones estratégicas y garantizar un servicio impecable para nuestros huéspedes. Con datos tangibles y medibles, estos informes ofrecen una visión detallada del rendimiento operativo, actuando como gafas de aumento que revelan áreas de mejora y optimización en todas las facetas de la operación hotelera.



Informe de caja

¿Qué muestra?

Este informe detalla las transacciones de efectivo realizadas durante un período de tiempo específico en las cajas del hotel.

¿Para qué sirve?

Proporciona un registro de los ingresos y egresos en efectivo, ayudando a mantener la precisión en la gestión de efectivo y a garantizar el cumplimiento de los procedimientos de seguridad.

Informe de llegadas y salidas

¿Qué muestra?

Este informe enumera a todos los huéspedes que se espera que lleguen al hotel en un día determinado, junto con detalles como la hora estimada de llegada, tipo de habitación reservada y cualquier solicitud especial. También incluye la información relativa a las salidas como hora de check out, cargos adicionales, etc.

¿Para qué sirve?

Facilita la planificación del personal y la asignación de habitaciones para garantizar una experiencia de registro fluida, así como la facturación o los procesos de check in y check out.

Informe de huéspedes hospedados

¿Qué muestra?

Este informe proporciona una lista completa de todos los huéspedes actualmente alojados en el hotel, incluyendo detalles como el nombre, número de habitación, fecha de llegada y duración de la estancia.

¿Para qué sirve?

Es fundamental para el control y la gestión del inventario de habitaciones.

Informe de No show

¿Qué muestra?

Este informe enumera a los huéspedes que han reservado habitaciones pero no se han presentado en la fecha de llegada esperada.

¿Para qué sirve?

Proporciona información sobre la ocupación no realizada y ayuda a identificar patrones de reservas canceladas o perdidas.

Informe de cancelaciones

¿Qué muestra?

Este informe detalla todas las reservas de habitaciones que han sido canceladas por los huéspedes antes de la fecha de llegada prevista.

¿Para qué sirve?

Ayuda a mantener un registro de las cancelaciones y a evaluar el impacto en la disponibilidad de habitaciones y los ingresos.

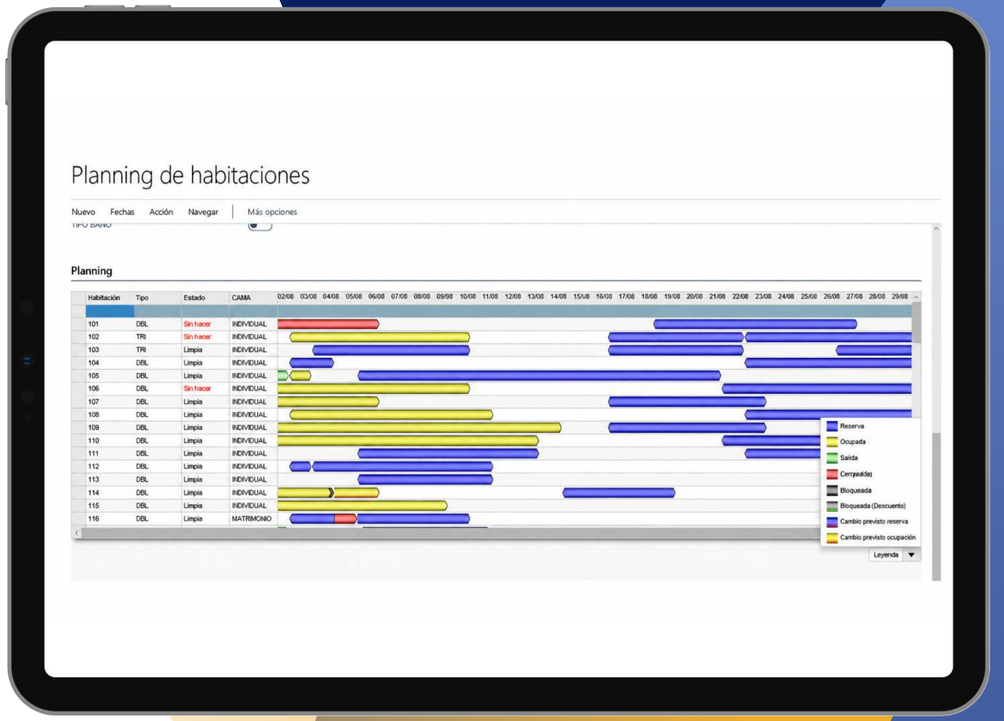
Informe de asignación de habitaciones

¿Qué muestra?

Este informe muestra la asignación de habitaciones a los huéspedes registrados, incluyendo detalles como el número de habitación asignada, el tipo de habitación y cualquier solicitud especial.

¿Para qué sirve?

Facilita la asignación eficiente de habitaciones y la gestión del inventario.





Informe de revenue diario

¿Qué muestra?

Este informe proporciona un desglose detallado de los ingresos generados por el hotel en un día específico, incluyendo ingresos por habitaciones, alimentos y bebidas, servicios adicionales, entre otros.

¿Para qué sirve?

Es esencial para evaluar el rendimiento financiero diario del hotel.

Informes financieros

Los informes financieros son una pieza clave en la evaluación del rendimiento de tu hotel, ya que proporcionan una visión detallada de todo el panorama económico y financiero de tu negocio.

Se trata de documentos que capturan y comunican la situación financiera de tu hotel en términos claros y cuantificables. Desde el estado de resultados que desglosa los ingresos, los gastos y el beneficio neto, hasta el balance general que muestra los activos, pasivos y patrimonio neto.

Estas herramientas que guían la toma de decisiones informadas y estratégicas en todos los niveles de la organización de tu hotel son fundamentales para monitorear el cumplimiento de tus objetivos financieros y estratégicos. Aprovechando su poder, puedes impulsar la rentabilidad, la competitividad y la excelencia operativa en tus propiedades.

Los informes financieros representan el pulso vital de la gestión económica en la industria hotelera.

Fabiola Artiles
Directora Financiera en Noray

Los informes financieros representan el pulso vital de la gestión económica en la industria hotelera, ofreciendo una ventana detallada de la situación monetaria de tu establecimiento. Desde el estado de resultados que desglosa ingresos y gastos, hasta el balance general que muestra activos y pasivos. Estos informes son cruciales para evaluar el rendimiento financiero y la salud económica del negocio.

Estado de resultados (o estado de pérdidas y ganancias)

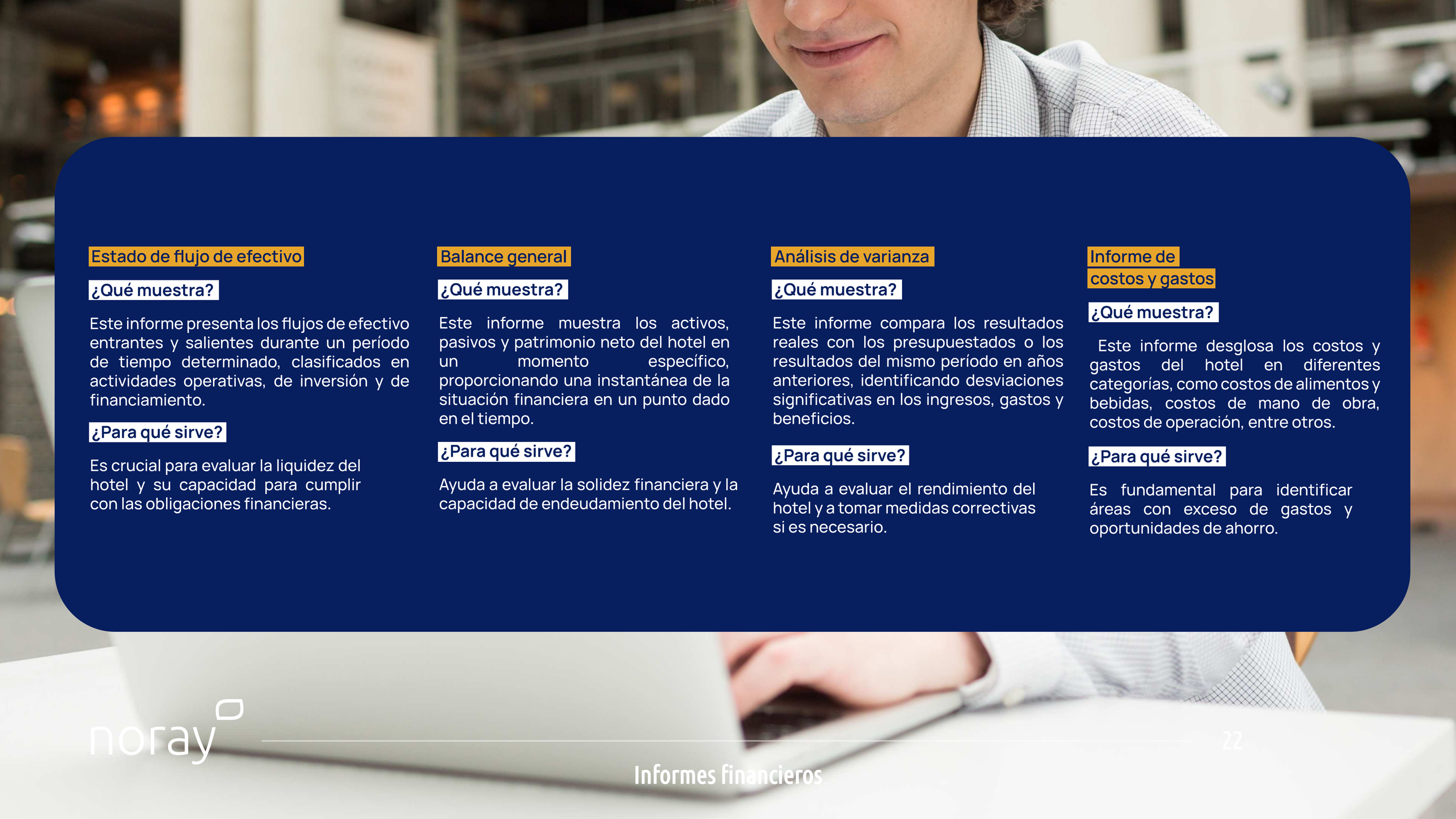
¿Qué muestra?

Este informe muestra los ingresos, los gastos y el beneficio neto durante un período de tiempo específico, generalmente mensual, trimestral o anual.

¿Para qué sirve?

Proporciona una visión detallada de la rentabilidad del hotel y ayuda a identificar áreas de mejora en la gestión de costos y la generación de ingresos.





Estado de flujo de efectivo

¿Qué muestra?

Este informe presenta los flujos de efectivo entrantes y salientes durante un período de tiempo determinado, clasificados en actividades operativas, de inversión y de financiamiento.

¿Para qué sirve?

Es crucial para evaluar la liquidez del hotel y su capacidad para cumplir con las obligaciones financieras.

Balance general

¿Qué muestra?

Este informe muestra los activos, pasivos y patrimonio neto del hotel en un momento específico, proporcionando una instantánea de la situación financiera en un punto dado en el tiempo.

¿Para qué sirve?

Ayuda a evaluar la solidez financiera y la capacidad de endeudamiento del hotel.

Análisis de varianza

¿Qué muestra?

Este informe compara los resultados reales con los presupuestados o los resultados del mismo período en años anteriores, identificando desviaciones significativas en los ingresos, gastos y beneficios.

¿Para qué sirve?

Ayuda a evaluar el rendimiento del hotel y a tomar medidas correctivas si es necesario.

Informe de costos y gastos

¿Qué muestra?

Este informe desglosa los costos y gastos del hotel en diferentes categorías, como costos de alimentos y bebidas, costos de mano de obra, costos de operación, entre otros.

¿Para qué sirve?

Es fundamental para identificar áreas con exceso de gastos y oportunidades de ahorro.

Informe de ratios financieros

¿Qué muestra?

Este informe calcula varios ratios financieros, como el margen de beneficio, el ratio de liquidez, el ratio de endeudamiento, entre otros.

¿Para qué sirve?

Proporciona información global sobre la salud financiera y la eficiencia operativa del hotel.

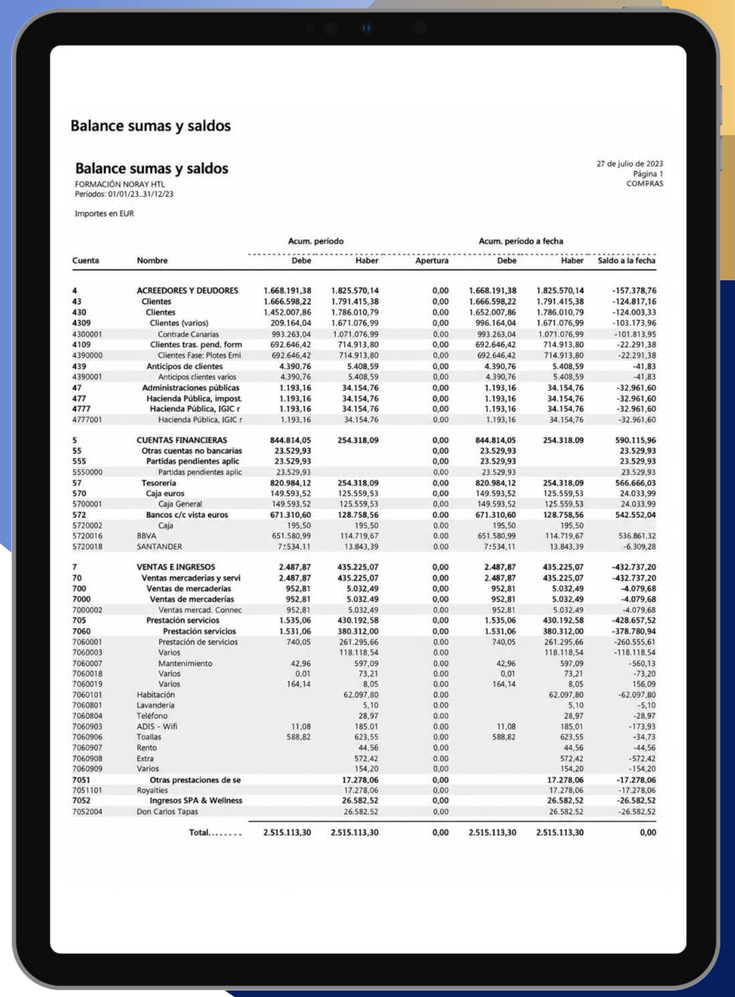
Informe de balance de saldos

¿Qué muestra?

Este informe proporciona un resumen de los saldos de todas las cuentas financieras del hotel, incluyendo cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otras obligaciones financieras.

¿Para qué sirve?

Ayuda a mantener un registro preciso del estado financiero del hotel en un momento dado.



Balance sumas y saldos

Balance sumas y saldos

FORMACIÓN NORAY HTL
Periodos: 01/01/23..31/12/23

27 de Julio de 2023
Página 1
COMPRAS

Importes en EUR

		Acum. período		Acum. período a fecha			
Cuenta	Nombre	Debe	Haber	Apertura	Debe	Haber	Saldo a la fecha
4	**ACREEDORES Y DEUDORES**	**1.668.191,38**	**1.825.570,14**	**0,00**	**1.668.191,38**	**1.825.570,14**	**-157.378,76**
43	**Clientes**	**1.666.598,22**	**1.791.415,38**	**0,00**	**1.666.598,22**	**1.791.415,38**	**-124.817,16**
430	**Clientes**	**1.452.007,86**	**1.786.010,79**	**0,00**	**1.652.007,86**	**1.786.010,79**	**-124.003,33**
4309	**Clientes (varios)**	**209.164,04**	**1.671.076,99**	**0,00**	**996.164,04**	**1.671.076,99**	**-103.173,96**
4300001	Contrade Canarias	993.263,04	1.071.076,99	0,00	993.263,04	1.071.076,99	-101.813,95
4109	**Clientes tras. pend. form**	692.646,42	714.913,80	0,00	692.646,42	714.913,80	-22.291,38
4390000	Clientes Fase: Plotes Emi	692.646,42	714.913,80	0,00	692.646,42	714.913,80	-22.291,38
439	**Anticipos de clientes**	**4.390,76**	**5.408,59**	**0,00**	**4.390,76**	**5.408,59**	**-41,83**
4390001	Anticipos clientes varios	4.390,76	5.408,59	0,00	4.390,76	5.408,59	-41,83
47	**Administraciones públicas**	**1.193,16**	**34.154,76**	**0,00**	**1.193,16**	**34.154,76**	**-32.961,60**
477	**Hacienda Pública, impost.**	**1.193,16**	**34.154,76**	**0,00**	**1.193,16**	**34.154,76**	**-32.961,60**
4777	**Hacienda Pública, IGIC r**	**1.193,16**	**34.154,76**	**0,00**	**1.193,16**	**34.154,76**	**-32.961,60**
4777001	Hacienda Pública, IGIC r	1.193,16	34.154,76	0,00	1.193,16	34.154,76	-32.961,60
5	**CUENTAS FINANCIERAS**	**844.814,05**	**254.318,09**	**0,00**	**844.814,05**	**254.318,09**	**590.115,96**
55	**Otras cuentas no bancarias**	**23.529,93**		**0,00**	**23.529,93**		**23.529,93**
555	**Partidas pendientes aplic**	**23.529,93**		**0,00**	**23.529,93**		**23.529,93**
5550000	Partidas pendientes aplic	23.529,93		0,00	23.529,93		23.529,93
57	**Tesorería**	**820.984,12**	**254.318,09**	**0,00**	**820.984,12**	**254.318,09**	**566.666,03**
570	**Caja euros**	149.593,52	125.559,53	0,00	149.593,52	125.559,53	24.033,99
5700001	Caja General	149.593,52	125.559,53	0,00	149.593,52	125.559,53	24.033,99
572	**Bancos c/c vista euros**	**671.310,60**	**128.758,56**	**0,00**	**671.310,60**	**128.758,56**	**542.552,04**
5720002	Caja	195,50	195,50	0,00	195,50	195,50	
5720016	BBVA	651.580,99	114.719,67	0,00	651.580,99	114.719,67	536.861,32
5720018	SANTANDER	7:534,11	13.843,39	0,00	7:534,11	13.843,39	-6.309,28
7	**VENTAS E INGRESOS**	**2.487,87**	**435.225,07**	**0,00**	**2.487,87**	**435.225,07**	**-432.737,20**
70	**Ventas mercaderías y servi**	**2.487,87**	**435.225,07**	**0,00**	**2.487,87**	**435.225,07**	**-432.737,20**
700	**Ventas de mercaderías**	**952,81**	**5.032,49**	**0,00**	**952,81**	**5.032,49**	**-4.079,68**
7000	**Ventas de mercaderías**	**952,81**	**5.032,49**	**0,00**	**952,81**	**5.032,49**	**-4.079,68**
7000002	Ventas mercad. Connec	952,81	5.032,49	0,00	952,81	5.032,49	-4.079,68
705	**Prestación servicios**	**1.535,06**	**430.192,58**	**0,00**	**1.535,06**	**430.192,58**	**-428.657,52**
7060	**Prestación servicios**	**1.531,06**	**380.312,00**	**0,00**	**1.531,06**	**380.312,00**	**-378.780,94**
7060001	Prestación de servicios	740,05	261.295,66	0,00	740,05	261.295,66	-260.555,61
7060003	Varios		118.118,54	0,00		118.118,54	-118.118,54
7060007	Mantenimiento	42,96	597,09	0,00	42,96	597,09	-560,13
7060018	Varios	0,01	73,21	0,00	0,01	73,21	-73,20
7060019	Varios	164,14	8,05	0,00	164,14	8,05	156,09
7060101	Habitación		62.097,80	0,00		62.097,80	-62.097,80
7060801	Lavandería		5,10	0,00		5,10	-5,10
7060804	Teléfono		28,97	0,00		28,97	-28,97
7060903	ADIS - Wifi	11,08	185,01	0,00	11,08	185,01	-173,93
7060906	Toallas	588,82	623,55	0,00	588,82	623,55	-34,73
7060907	Rento		44,56	0,00		44,56	-44,56
7060908	Extra		572,42	0,00		572,42	-572,42
7060909	Varios		154,20	0,00		154,20	-154,20
7051	**Otras prestaciones de se**		**17.278,06**	**0,00**		**17.278,06**	**-17.278,06**
7051101	Royalties		17.278,06	0,00		17.278,06	-17.278,06
7052	**Ingresos SPA & Wellness**		**26.582,52**	**0,00**		**26.582,52**	**-26.582,52**
7052004	Don Carlos Tapas		26.582,52	0,00		26.582,52	-26.582,52
	Total.....	**2.515.113,30**	**2.515.113,30**	**0,00**	**2.515.113,30**	**2.515.113,30**	**0,00**

Informe de conciliación de pagos

¿Qué muestra?

Este informe compara los registros financieros del hotel con los pagos recibidos para garantizar la precisión y la integridad de los datos financieros.

¿Para qué sirve?

Es fundamental para la reconciliación y el cierre de cuentas diarias.



Conclusiones

La gestión efectiva de un establecimiento hotelero requiere un enfoque proactivo y basado en datos para alcanzar y mantener el éxito en una industria en constante cambio. La elaboración de informes que te permitan medir, analizar y evaluar los objetivos y KPIs del negocio se presenta como una práctica indispensable en esta búsqueda de excelencia.

¿Qué puedes hacer para propulsar la eficacia de estos informes? Nuestra recomendación es que apuestes por soluciones tecnológicas que te permitan trabajar con una filosofía de trabajo con dato único. Esto te permitirá interconectar toda la información de tu hotel: evitando duplicidades e incoherencias y conectando en tiempo real la información entre todos los departamentos.

También puedes apoyarte en herramientas de análisis y visualización de datos especializadas con Business Intelligence. Invertir en este tipo de herramientas para tu hotel no solo te facilitará la interpretación de los datos, sino que te ofrecerá información precisa, actualizada y relevante para la toma de decisiones.

La tecnología juega un papel fundamental en la elaboración y presentación de estos informes. Tener tu negocio monitorizado, poder evaluar resultados de manera dinámica y tener la certeza de que tus decisiones informadas están sustentadas en datos fiables es fundamental para la dirección de cualquier hotel. Optar por herramientas que te faciliten esta labor y te permitan centrar el talento humano en tareas de valor hará tu hotel mucho más rentable, eficiente y atractivo para tus huéspedes.

noray

noray.com