

## Bibliografía.

Bateman, Thomas S.; Snell Scott, A. Administración: Una Ventaja Competitiva. 4a. ed. McGraw - Hill. México, D.F., 2001. Pág. 577-607.

Burbano Ruiz, Jorge E. Presupuestos un Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos. 2a. ed. McGraw-Hill. Colombia, Bogotá, 1998. Pág. 9-21.

Gitman, Lawrence J. Principios de Administración Financiera. 8a. ed. Prentice- Hall. México, D.F., 2000. Pág. 112-463.

Ochoa Setzer, Guadalupe. Administración Financiera. McGraw-Hill. México, D.F., 2001. Pág. 360-363.

Besley, Scott; Brigham, Eugene F.. Fundamentos de Administración Financiera, 12 a. ed. McGraw-Hill, México, D.F. 2001. Pág. 151.

Serrano Ramírez, Américo Alexis. Administración I y II. Talleres gráficos UCA. El Salvador, San Salvador, 2000. Pág. 20-70.

Welsch Glenn A.; Hilton Ronald W. Presupuestos, planificación y control de utilidades. 5a. ed. Prentice-Hall. México, D.F., 1990. Pág. 336.



Argueta Hernández, Miguel Angel. et. al. Tesis. Diseño de un Manual de Control Interno Administrativo y Contable para las Agencias de Viajes de El Salvador, Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, 1996. Pág. 1-5.

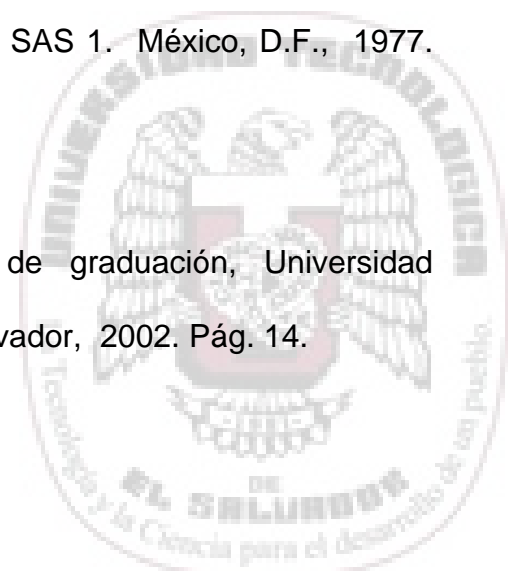
Alvarez Martínez, Nelly de la Cruz. et. al. Tesis. El Turismo Emisor en El Salvador. Una estrategia para su desarrollo a través de las Agencias de Viajes, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, El Salvador, San Salvador. 1997. Pág. 42-50.

Diario Oficial No. 241, Decreto Legislativo No. 230 Diciembre, El Salvador, San Salvador, 2000. Tomo 349.

Asociación de Transporte Aéreo Internacional. Manual mensual de Agente de Viajes. Montreal –Ginebra, 2002. Pág. 9-10.

IMCP. Declaraciones sobre Normas de Auditoria SAS 1. México, D.F., 1977. Pág. 15.

Guía para la elaboración del anteproyecto de graduación, Universidad Tecnológica de El Salvador, El Salvador, San Salvador, 2002. Pág. 14.



Administración de las finanzas.

<http://www.erc.msh.org>

Planificación financiera.

<http://www.uch.edu.ar>



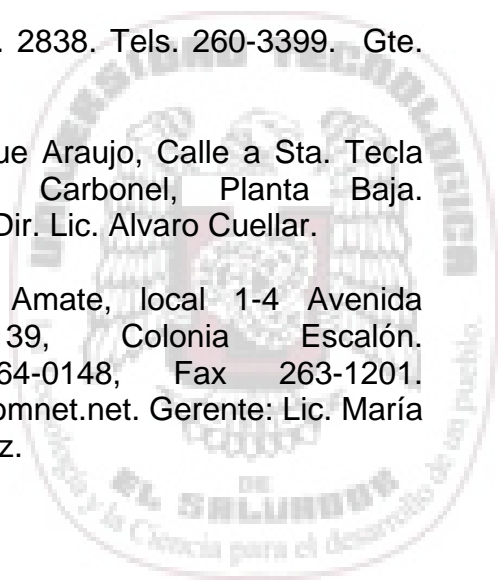
# Anexos.



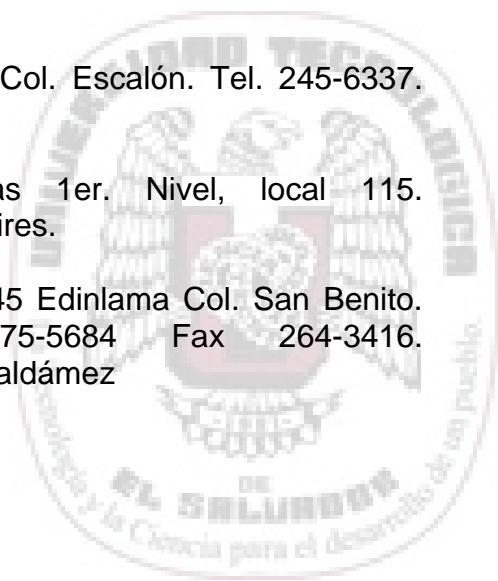
## Anexo No. 1

### Listado de Agencia de viajes mayoristas del área metropolitana de San Salvador según Guía Interamericana de Turismo.

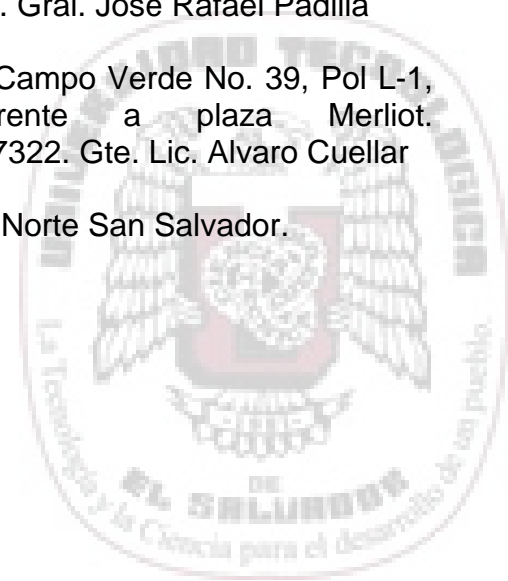
<b>Agencia de viajes</b>	<b>Dirección / Teléfono / Encargado.</b>
Amor Tours:	73 Av. Sur y Av. Olímpica, Edif. Olímpica, Plaza L.21. Tels. 223-5130, 279-0364, 298-1953, Fax 279-0363 Gerente: Arturo Morales
Global Tours & representaciones	Prolongación Alameda Juan Pablo II y Antigua col. San Antonio Abad, Centro Com. Juan Pablo II No. 297-B. Tels: 260-1935, 261-2012 Gte. Advtvo. Juana Alvarenga.
Only Tours	45 Av. Norte y prolongación Calle Arce, Centro Profesional Roosevelt No. 5. Tels. 260-7669, 260- 7670. Gte. Leonardo Guzman.
Panatours Express	Centro Com. Gigante Local A-3, Av. Olímpica. Tel. 298-5580, 245-0668. Gte. Gral. Elsa de Bonilla
Reditur	Galería Olímpica No. 110, Av. Olímpica y 65 Av. Sur. Tels. 223-0364, 223-8265. Gte. Oscar Chinchilla.
RPC	Alameda Roosevelt No. 2838. Tels. 260-3399. Gte. Francisco Valladares.
Turivia/Network Travel	Alameda Manuel Enrique Araujo, Calle a Sta. Tecla Pje. Carbonel, Edif. Carbonel, Planta Baja. Tel. 211-9930, 31, 32. Dir. Lic. Alvaro Cuellar.
Avitours	Centro Comercial El Amate, local 1-4 Avenida Masferrer No. 139, Colonia Escalón. Tels. 264-0146, 264-0148, Fax 263-1201. Email: avitourssv.intercomnet.net. Gerente: Lic. María Isabel Ortiz de Hernadez.



Bmp Internacional Events	Centro Comercial Villas Españolas Local A-18 Paseo General Escalón. Tels: 236-6547, 264-6322.
Empretur	87 Av. Norte Fountain Blue Plaza Módulo B-1. Tels. 264-2717, 18. Gte. Gral.: Cora de Arguello.
Eva Tours	3a. Calle Pte. - 3737, entre 71 y 73 Av. Norte Col. Escalón. Tels. 209-8888. Pte. Ing. Edgardo Valenzuela.
Hansa Tours	99 Av. Norte Condominio Villa Real, Apto. 6 Col. Escalón. Tel. 257-1640, 1639. Gte. Gral: Carlos Bolaños
Lovma, S. A.	Altos de Galerías Nivel 3, Local 3, contiguo a Villas Españolas. Tels.: 283-1527, 264-4212. Gte. Roberto Duarte.
Open Tours	Centro comercial Villas Españolas Local C-1, Col. Escalón. Tel. 264-6416, 260-5793. Gte. Luis Hernández.
Paseo Travel Agency	Paseo Gral. Escalón, No. 5035, 150 mtos. Debajo de redondel Masferrer, dentro de autolote Automur. Tel: 257-2472, 263-6214. Gte. Lic. Linneth Murra Saca.
Petrabax	Centro Com Villas Españolas, local A-5. Tels. 211-8282
Retec	71 Av. Norte No. 150 Col. Escalón. Tel. 245-6337. Renate Watchler.
Rinsa Tours	Centro Com. Galerías 1er. Nivel, local 115. Tel. 210-4000. Boris Baires.
Aeromar Div. de Turismo	Bldv del Hipodromo, 645 Edinlama Col. San Benito. Tels. 264-3423, 275-5684 Fax 264-3416. Gerente: Johanna de Galdámez



Discovery Tours	Calle Sisimiles No. 7, Residencial Real Miramonte. Tels. 260-4245, 260-4221. Gte. Gral. Odilí de Pineda
Gabi Tours	Diagonal Dr. Arturo Romero No. 408, Edif C+H, Local 201, Col. Médica. Tels. 225-4979, 225-1480. Gte. Gral. Yanira de Medrano
Gordo Tours	Col. Maquilishuat, Calle El Almendro No. 11. Tel. 263-8963, 264-5001. Director: Carlos R. Viaud
Megatours, S.A.	Av. Jerusalén Edif. Sensut Plaza No. 17. Tel. 263-9362. Pte. Miguel Olivo.
Planet Tours	Boulevard del hipódromo y Av. La Revolución Ed. Noljerm, local No. 1-C Col. San Benito. Tel. 243-2090. Gte. Gral. José A. Galdámez
Salvador Tours	6 y 10 Calle Poniente y 39 Av. Sur, Residencial Casa Magna Apto. A-4 , Col Flor Blanca. Tel. 223-6170. Lic. Rosalina de Barraza.
Shadai Tours	Urb. Palomo 23 Calle Pte., Pje. Victoria No. 139. Tels. 225-3850. Gte. Ing. Lorena Galdámez.
Travel Time	Boulevard Diego de Holguin, 17 Av. Norte Bosques de Santa Teresa, Sta. Tecla. Tel. 228-1122. Gte. Gral Guillermo Barrientos.
Aseptur	Senda E Pol. 1-10 No. 28, Jardines de la Sabana. Tel. 278-3629. Gte. Janeth de Martínez.
Jaguar Tours	Urb. Santa Elena, Centro. Com. Atrium Plaza, Local 12. Tel. 247-7600. Gte. Gral. José Rafael Padilla
Network	Calle Chiltiupan, Res. Campo Verde No. 39, Pol L-1, Ciudad Merliot, frente a plaza Merliot. Tels. 229-7320, 7321, 7322. Gte. Lic. Alvaro Cuellar
Quality Service	3a. Calle Pte. Y 19 Av. Norte San Salvador. Tel. 271-1958.





*Facultad de Ciencias Sociales*  
*Licenciatura en Contaduría Pública*



**“El Control Financiero como una herramienta para la toma de decisiones en las Agencias de Viajes del área metropolitana de San Salvador”**

**Objetivo:**

Conocer la existencia y aplicación de controles financieros que sirven de guía a los encargados del manejo de los recursos financieros, para la toma de decisiones en las Agencias de Viajes.

Mucho agradecemos complementar el presente cuestionario, que servirá para desarrollar nuestro trabajo de graduación.

**Instrucciones**

Marque con una X o complemente el espacio correspondiente con las explicaciones que sean necesarias según sea el caso.





### Aspectos generales

Nombre de la Agencia: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

1. ¿ Existe planificación financiera en su empresa?

1. Sí                       2. No

2. ¿ Si su respuesta anterior es positiva para que plazo la desarrollan?

1. De 0 a 1 año   
2. De 2 a 5 años   
3. Más de 5 años

3. De que forma se desarrolla la planificación financiera de su empresa?

1. Participativa                       3. Otros   
2. Centralizada

Explique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



4. De los presupuestos detallados a continuación. ¿Cuáles utiliza?

- |                                 |                          |                       |                          |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 1. De ventas                    | <input type="checkbox"/> | 5. De efectivo        | <input type="checkbox"/> |
| 2. Gastos de gastos de venta    | <input type="checkbox"/> | 6. De capital         | <input type="checkbox"/> |
| 3. Gastos de Admón.             | <input type="checkbox"/> | 7. Gastos financieros | <input type="checkbox"/> |
| 4. Estados financieros proforma | <input type="checkbox"/> | 8. Otros              | <input type="checkbox"/> |

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cómo le da seguimiento a la planificación financiera?

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Comparación de resultados Vrs. presupuesto | <input type="checkbox"/> |
| 2. Control de metas por unidad                | <input type="checkbox"/> |
| 3. De otra forma                              | <input type="checkbox"/> |

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Existen políticas de planificación financiera definidas dentro de su empresa en las áreas de :

- |                       |                          |                      |                          |
|-----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| 1. Ventas             | <input type="checkbox"/> | 4. Créditos y cobros | <input type="checkbox"/> |
| 2. Inversiones        | <input type="checkbox"/> | 5. Control de gastos | <input type="checkbox"/> |
| 3. Admón. De efectivo | <input type="checkbox"/> | 6. Otros             | <input type="checkbox"/> |

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



7. Como se establecen las desviaciones entre lo planificado y los resultados obtenidos?

- 1. Por medio de comparaciones
- 2. Establecimiento de porcentos integrales
- 3. Otros

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿Cómo se les da solución a las desviaciones establecidas?

- 1. En comité
- 2. En junta general
- 3. Otros

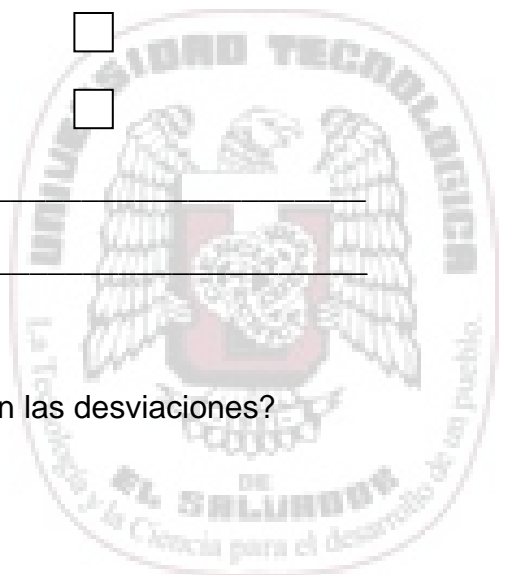
Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Cuál es la periodicidad con la que se tratan las desviaciones?

- 1. Semanal
- 2. Quincenal
- 3. Trimestral
- 4. Otro

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Que acciones se toman cuando se reconocen las desviaciones?



- 1. Analizar el procedimiento sobre la cual se realizó la planificación
- 2. Cuando un área no cumple, se acumula para el próximo mes
- 3. Analizar las causas que originaron la desviación
- 4. Se toman acciones disciplinarias
- 5. Otras

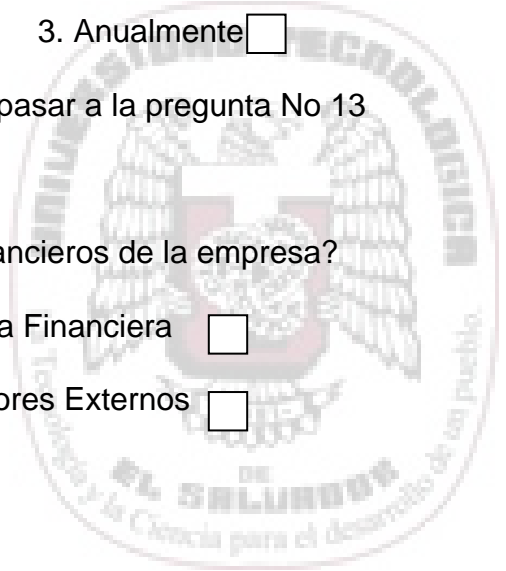
Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. ¿ A que desviaciones le da mayor prioridad?
- 1. A las generadas en el área de ventas
  - 2. Las del área de finanzas
  - 3. Otras

Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 12 ¿ La periodicidad de revisión de controles financieros se realiza?
- 1. Mensualmente
  - 2. Trimestralmente
  - 3. Anualmente
  - 4. No se realiza  Si esta es su respuesta pasar a la pregunta No 13

13. ¿Quién se encarga de revisar los controles financieros de la empresa?
- 1. Gerencia General
  - 2. Gerencia Financiera
  - 3. Auditoría Interna
  - 4. Consultores Externos



5. Otros

Explique \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. Cada cuanto tiempo se revisa la efectividad de los controles financieros de la empresa?

- |                    |                          |                 |                          |
|--------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| 1. Mensualmente    | <input type="checkbox"/> | 3. Anualmente   | <input type="checkbox"/> |
| 2. Trimestralmente | <input type="checkbox"/> | 4. No se revisa | <input type="checkbox"/> |

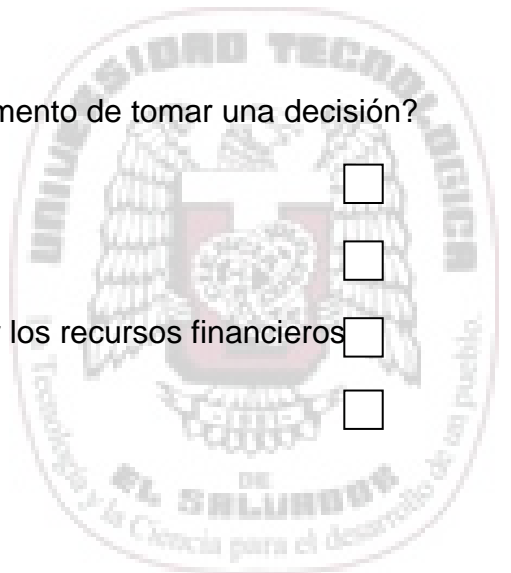
Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15 ¿Qué tipo de informes utiliza para la toma de decisiones?

- |                        |                          |                            |                          |
|------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1. Estados financieros | <input type="checkbox"/> | 3. Indicadores financieros | <input type="checkbox"/> |
| 2. Presupuestos        | <input type="checkbox"/> | 4. Otros                   | <input type="checkbox"/> |
3. Explique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. ¿Que tipo de problemas se le presentan al momento de tomar una decisión?

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1. Falta de veracidad en la información                                | <input type="checkbox"/> |
| 2. No contar con información oportuna                                  | <input type="checkbox"/> |
| 3. Desconocimiento de técnicas para controlar los recursos financieros | <input type="checkbox"/> |
| 4. Otros   | <input type="checkbox"/> |



Explique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17. Como se retroalimentan las acciones correctivas en la planificación financiera para su posterior seguimiento.

- 1. Incorporan al plan presupuestario posterior
- 2. Las separan de la planeación y se les da seguimiento alterno
- 3. Se ajusta la planificación actual
- 4. Otras

Explique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas Gracias por su tiempo

Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Sello de la empresa



### Anexo No. 3

#### Cálculo de capital de trabajo neto

Capital de Trabajo Neto	Proyectado		Real		
	Fórmula.	Aplicación	Resultado	Aplicación	Resultado
Activo Circulante - Pasivos Circulantes		667,488.39-618,956.23	48,532.16	643,085.69-595,897.56	47,188.13

#### Aplicación de razones financieras

Líquidez.	Fórmula.	Proyectado		Real	
		Aplicación	Resultado	Aplicación	Resultado
Razón Circulante	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	$\frac{667,488.39}{618,956.23}$	1.08	$\frac{643,085.69}{595,897.56}$	1.08
Prueba Acida	$\frac{\text{Activos Circulantes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos Circulantes}}$	$\frac{667,488.39}{618,956.23}$	1.08	$\frac{643,085.69}{595,897.56}$	1.08
<b>Actividad.</b>					
Rotación de inventarios	$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios} + \text{Cuentas por cobrar}}$	N/A	N/A	N/A	N/A
Período promedio de cobro**	$\frac{\text{Ventas promedio por día}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{485,231.25}{17,812.50}$	27.24	$\frac{470,815.45}{17,002.53}$	27.69
Período promedio de pago	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras promedio por día}}$	N/A	N/A	N/A	N/A
Rotación de Activos	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$	$\frac{44,775.00}{1,341,886.20}$	0.03 Veces	$\frac{42,652.00}{1,317,488.50}$	0.03 Veces
<b>Endeudamiento.</b>					
Razón de deuda	$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$	$\frac{810,896.23}{1,341,886.20}$	60.43%	$\frac{787,837.56}{1,317,488.50}$	59.80%
Razón de capacidad de pago	$\frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{intereses}}$	$\frac{21,591.67}{2,375.00}$	9.09 Veces	$\frac{19,852.00}{2,380.00}$	8.34 Veces
<b>Rentabilidad.</b>					
Margen de utilidad bruta***	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$	$\frac{21,591.67}{44,775.00}$	48.22%	$\frac{19,852.00}{42,652.00}$	46.54%
Margen de Utilidad Operativa	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}}$	$\frac{21,591.67}{44,775.00}$	48.22%	$\frac{19,852.00}{42,652.00}$	46.54%
Margen Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Ventas}}$	$\frac{13,403.62}{44,775.00}$	29.94%	$\frac{12,186.72}{44,775.00}$	28.57%
Rendimiento sobre los activos	$\frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Activos totales}}$	$\frac{13,403.62}{1,341,886.20}$	1%	$\frac{12,186.72}{1,317,488.50}$	0.92%
Rendimiento sobre el capital contable	$\frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Capital Contable}}$	$\frac{13,403.62}{530,989.97}$	2.53%	$\frac{12,186.72}{529,650.94}$	2.30%

\*\* Ver cuadro No.38 y 39, ventas promedio por día es igual a la suma de \$509,000.00 más \$21,875 más \$ 3,500.00 entre 30 días (proyectado y real de igual forma.)

\*\*\* Se utilizó la utilidad de operación, por no tener el dato de la utilidad bruta

