

Universidad Tecnológica de El Salvador

Lic. José Mauricio Loucel

Rector

Lic. Lorena Duque de Rodríguez

Vicerrectora Académica

Jurado examinador

Lic. Carlos Emilio Moreno

Presidente

Lic. José Adilio Alvarenga

Primer Vocal

Lic. Manuel Arturo Ayala

Segundo Vocal

Noviembre, 2003.

San Salvador,

El Salvador,

Centroamérica.



Agradecimientos infinitos.

A Dios Todopoderoso: Que me guió y protegió en todo momento, me brindó sabiduría y fortaleza para lograr este objetivo.

A mis padres: Adolfo Benítez y María Aurelia Recinos, por su comprensión, su paciencia y su apoyo incondicional.

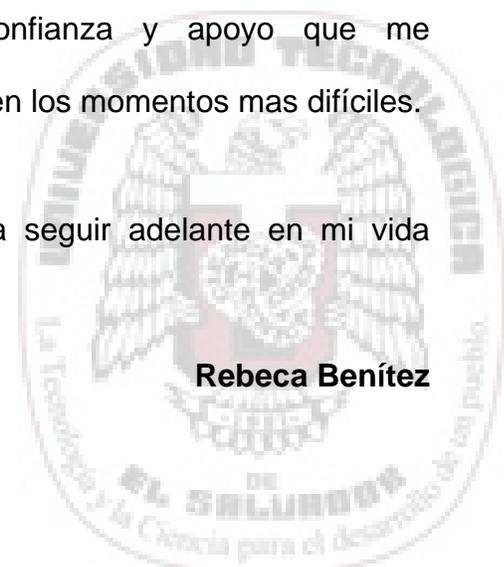
A mi hermana: Karen Elizabeth Benítez Recinos, por su ayuda disponible en todo momento y por sus consejos que me guiaron durante toda la carrera universitaria.

A mi asesor: Lic. Manuel Arturo Ayala, por su apoyo y enseñanzas.

A mis amigos: Miguel Angel Menjívar y Gustavo Lara por su comprensión, confianza y apoyo que me brindaron hasta en los momentos mas difíciles.

A mis familiares y amigos: Por motivarme a seguir adelante en mi vida profesional.

Rebeca Benítez



A DIOS

Por haberme iluminado y guiado para culminar mi carrera profesional. Concediéndome fe, serenidad y fuerza de voluntad para llegar a un feliz término de una de mis metas dentro de mi formación.

A MI MADRE

Sra. Julia Lara Vásquez, por traerme a la vida, enseñarme a caminar y con sus consejos, cariño y apoyo ayudarme para poder superarme en la vida.

A MIS HERMANAS

Iris y Erika Lara, por su empeño, ánimo y apoyo moral.

A MI ABUELITA (Q.D.D.G.)

Con la mayor gratitud, por sus consejos de superación y por inculcarme que “uno llega hasta donde uno quiere llegar”.

A MIS TIOS Y
DEMÁS FAMILIARES

Como un modesto reconocimiento a su confianza y apoyo incondicional que me brindaron .

A MIS AMIGOS Y
COMPAÑEROS

Por su amistad, comprensión, confianza y ánimo que me brindaron en toda mi carrera.

Gustavo Lara



A Dios Todopoderoso
Por haberme dado la salud y fortaleza necesaria para poder culminar exitosamente la meta trazada.

A la Virgen María Auxiliadora
Mil gracias por haber hecho posible el logro de esta importante meta en mi vida.

A mi madre
Porque gracias a su amor y sus consejos oportunos logré alcanzar este triunfo tan importante.

A mi esposa
Porque gracias a su amor y comprensión en los momentos más difíciles de mi carrera fue posible alcanzar esta meta que hoy disfrutamos juntos.

A mi suegra
Reina de Hernández por haberme motivado siempre a seguir adelante y haberme apoyado de forma incondicional en todo momento.

A mi asesor
Manuel Ayala, por toda la ayuda que nos proporcionó durante el desarrollo de la investigación.

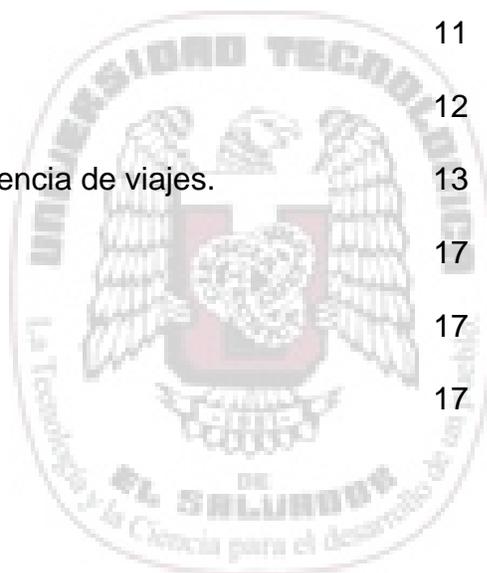


Índice

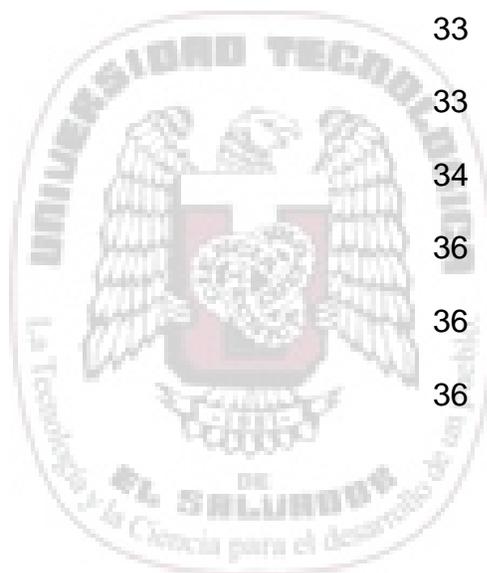
Capítulo I

Generalidades de las Agencias de Viajes del área metropolitana de San Salvador y del control financiero.

	Pág.
Introducción.	i
1. Generalidades de las Agencias de Viajes.	1
1.1 Antecedentes históricos a nivel mundial.	1
1.2 Surgimiento y evolución en El Salvador.	3
1.3 Definición de Agencias de Viajes.	6
1.4 Clasificación.	7
1.4.1 Agencias mayoristas.	7
1.4.2 Agencias operadoras de turismo.	7
1.4.3 Agencias detallistas.	8
1.5 Estructura organizativa.	8
1.5.1 Breve descripción de puestos.	9
1.6 Principales operaciones de las Agencias de Viajes.	11
1.6.1 Venta de boletos aéreos.	11
1.6.2 Venta de paquetes turísticos.	12
1.6.3 Proceso operativo de venta en una agencia de viajes.	13
1.6.4 Incentivos económicos.	17
1.6.5 Cobros por servicios.	17
1.7 Aspectos legales y normativos.	17



1.7.1	Ley primaria.	18
1.7.2	Leyes secundarias.	18
1.7.3	Otros aspectos normativos aplicables a las Agencias de Viajes.	20
2.	Generalidades del control financiero.	21
2.1	Antecedentes.	21
2.2	Definición de control financiero.	22
2.3	Importancia.	23
2.4	Objetivos.	24
2.5	Etapas del control financiero.	25
2.5.1	Establecimiento de estándares de desempeño.	25
2.5.2	Medición de resultados.	25
2.5.3	Comparación de resultados con datos proyectados.	26
2.5.4	Adopción de medidas correctivas.	27
2.6	Técnicas del control financiero.	28
2.6.1	Control de presupuestos.	28
2.6.1.1	Definición.	28
2.6.1.2	Importancia.	29
2.6.1.3	Razones financieras.	33
2.6.1.3.1	Definición.	33
2.6.1.3.2	Tipos de razones financieras.	34
2.6.1.4	Control Interno contable.	36
2.6.1.4.1	Definición.	36
2.6.1.4.2	Importancia.	36



Capítulo II

Investigación de campo sobre el control financiero en las Agencias de Viajes del área metropolitana de San Salvador.

1. Generalidades de la investigación.	38
1.1 Diseño de la investigación.	38
1.2 Tipo de investigación.	38
1.3 Objetivos de la investigación de campo.	39
1.4 Población y muestra.	39
1.5 Técnicas e instrumentos de investigación.	40
1.5.1 Cuestionario.	40
1.6 Recolección y procesamiento de datos.	41
1.6.1 Recolección de datos.	41
1.6.2 Procesamiento de datos.	41
1.7 Tabulación, análisis e interpretación de resultados.	41
1.8 Resultados de la investigación de campo.	42
1.9 Conclusiones y recomendaciones.	67
1.9.1 Conclusiones.	67
1.9.2 Recomendaciones.	70



Capítulo III

Propuesta de un modelo de control financiero para Agencias de Viajes del área metropolitana de San Salvador.

1. Objetivo.	72
2. Importancia del modelo.	72
3. Esquema del modelo propuesto.	73
3.1 Planificación financiera.	73
3.2 Presupuestos.	75
3.3 Sistema de valoración de las variaciones.	75
3.4 Pronóstico de ventas.	78
3.5 Presupuesto de ventas.	81
3.6 Presupuesto de gastos de operación.	83
3.7 Presupuesto de gastos administrativos.	84
3.8 Presupuesto de gastos de ventas.	87
3.9 Presupuesto de gastos financieros.	89
3.10 Presupuesto de tesorería o de efectivo.	91
3.11 Estados financieros proyectados.	95
3.11.1 Estado de resultados.	96
3.11.2 Balance de situación general.	99
3.11.3 Estado de flujos de efectivo proyectado.	101
3.12 Cuadro de razones financieras a utilizar en el modelo.	104
3.13 Modelo del informe final de variaciones.	105



4. Desarrollo de caso práctico.	107
4.2 Breve historia de la empresa.	109
4.3 Estados financieros de la empresa del año 2002.	110
4.4 Estados financieros proyectados para el mes de enero de 2003.	123
4.5 Aplicación de fórmula de mínimos cuadrados.	127
4.6 Elaboración de cuadros comparativos de presupuestos.	132
4.7 Estados financieros reales al 31 de enero de 2003.	146
4.8 Informe final de variaciones.	158
Bibliografía.	165
Anexos.	168
Listado de Agencias de Viajes.	168
Cuestionario	168
Aplicación de razones financieras	168

