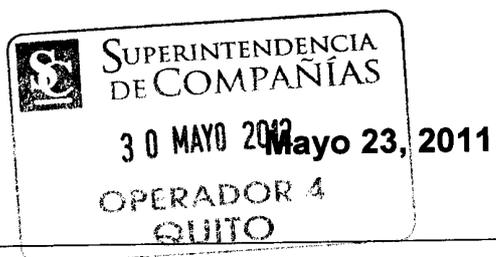


**AGENCIA DE VIAJES  
METROAGENCIA S.A.**

**JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**



## INFORME DE LA ADMINISTRACION A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS POR EL AÑO 2010

A continuación me permito en mi calidad de Gerente General de Metroagencia S.A., presentar el informe de la gestión realizada en el año 2011, para de esta manera, dar cumplimiento a lo establecido en los Estatutos de la compañía

### 1. ENTORNO NACIONAL

En el año 2011 al igual que en los últimos 5 años el Gobierno Ecuatoriano ha mantenido una política agresiva del gasto público, la misma que ha incentivado un crecimiento económico y como efecto de esto se ha obtenido una recuperación en el ingreso per cápita.

La tasa de inflación estimada (3,69%) y la tasa de crecimiento económico estimada para la elaboración del PGE 2011 (5,06%).

De acuerdo a las previsiones macroeconómicas del BCE se estima que el consumo final de los hogares alcanzará los USD 47,2 mil millones en el 2012, mientras que el consumo del gobierno superará los USD 8 mil millones.

La Unidad de Análisis Económico de Corporación EKOS estima que el PIB tendrá un crecimiento en el año 2012 entre el 4,5 y 4,7%, sin embargo la proyección oficial del BCE y MEF se encuentra en 5,35%, tasa de crecimiento que además de encontrarse influenciada por las variables anteriormente descritas también está relacionada al crecimiento esperado de la inversión o Formación Bruta de Capital Fijo (FBKF) en el país de 5,33% para 2012.

### 2. EL MERCADO DEL ECUADOR

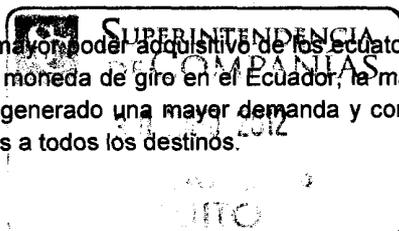
De las cifras estadísticas proporcionadas por IATA/BSP, podemos concluir que el año 2011 fue el mejor año desde el 2005, superando inclusive las ventas generadas en el 2008. La venta de boletos internacionales creció en un 14% con respecto al año 2010 alcanzando monto de \$221'776.000,00.

#### VENTA DE BOLETOS INTERNACIONALES EN EL ECUADOR (En millones de dólares)

<u>AÑO</u>	<u>VENTAS</u>	<u>%CRECIMIENTO</u>
2005	166,1	-----
2006	180,9	+ 9%
2007	177,8	- 2%
2008	196,7	+11%
2009	160,5	-18%
2010	194,1	+21%
2011	221,8	+14%

El número total de pasajeros de pasajeros embarcados saliendo y entrando del Ecuador, de acuerdo a la información estadística de la Comunidad Andina CAN, paso de 2.9 millones en el año 2010 a 3,1 millones en el 2011 lo que representa un crecimiento de 8.2%

Gracias al mayor poder adquisitivo de los ecuatorianos, la estabilidad económica que nos da el dólar como moneda de giro en el Ecuador, la mayor oferta de servicios por parte de las líneas aéreas, ha generado una mayor demanda y como consecuencia de esto hubo un incremento de las tarifas a todos los destinos.



### 3. LA METROAGENCIA

#### a. VENTAS DE METROAGENCIA

(En miles de dólares)

PRODUCTOS	2010	2011	2011 VS 2010	% INC/DEC
BOLETOS INTERNACIONALES	\$ 21.801	\$ 27.048	\$ 5.246	24,06%
BOLETOS NACIONALES	\$ 6.688	\$ 8.117	\$ 1.429	21,37%
OPERADORES INTERNACIONALES	\$ 5.503	\$ 9.405	\$ 3.902	70,91%
OPERADORES NACIONALES	\$ 2.414	\$ 2.950	\$ 536	22,21%
PRODUCTOS REPRESENTADOS	\$ 557	\$ 497	\$ (60)	-10,71%
OTROS Y VARIOS	\$ 471	\$ 510	\$ 39	8,35%
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>\$ 37.433</b>	<b>\$ 48.527</b>	<b>\$ 11.094</b>	<b>29,64%</b>

El crecimiento general de ventas con respecto al año precedente fue de \$11.094.000 o un crecimiento de casi el 30%, incremento en ventas que se logra gracias al mantener a los actuales clientes y conseguir nuevas empresas.

#### i. BOLETOS INTERNACIONALES

<u>AÑO</u>	<u>VENTAS</u>	<u>BOLETOS</u>	<u>TARIFA PROMEDIO</u>
2009	\$14'507.000	23.342	\$621
2010	\$21'801.000	37.409	\$583
2011	\$27'048.000	43.776	\$617
Crecimiento	24% (+\$5.247)	17% (+ 6337)	+ 6%

Nuestra participación como Metroagencia, sin incluir las ventas de nuestras relacionadas, en el mercado de boletos internacionales se comportó de la siguiente manera:

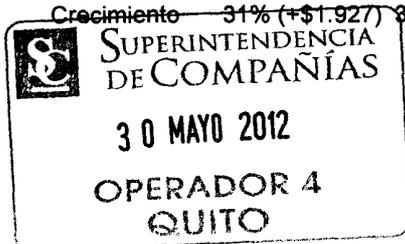
<u>AÑO</u>	<u>VENTAS MT</u>	<u>VENTA MERCADO</u>	<u>PARTICIPACION</u>
2009	\$14.507 MM	\$160.5 MM	9%
2010	\$21.801 MM	\$194.1 MM	11%
2011	\$27.048 MM	\$221.8 MM	12%

#### ii. BOLETOS NACIONALES

El crecimiento en el segmento BN fue mayor que el de BI. En el año 2011 se facturó un total de 8,1 millones, frente a 6,2 millones en el 2010, lo que es un incremento del 31,37% (+\$1.9 millones). El total de pasajeros transportados por Metro Agencia en el 2011 fue de 95.111 lo que representa en promedio un total de 260 pasajeros al día.

Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, el número de pasajeros crece en mayor porcentaje que el monto de ventas, esto es debido a que la tarifa promedio bajó. Los precios de los boletos nacionales bajaron por la introducción de nuevos vuelos por parte de AEROGAL y LAN ECUADOR. El mercado total creció en del 2011 al 2010 en 11,10%

<u>Año</u>	<u>VENTA</u>	<u>BOLETOS</u>	<u>TARIFA PROMEDIO</u>
2009	\$4.711.	55.440	\$84,98
2010	\$6.233.	69.378	\$89,85
2011	\$8.160.	95.111	\$85,80
Crecimiento	31% (+\$1.927)	87% (+ 25733)	- 6%



### iii. OPERADORES INTERNACIONALES (OIN)

La venta de operadores internacionales tuvo un incremento muy importante en general; es importante recalcar las ventas generadas por el Departamento Corporativo por medio de la unidad de Eventos, quienes cerraron el año 2011 con ventas de 5,6 millones de dólares que sumadas a los 3.7 millones de Agencias da un total de 9,4 millones, esto es 91% de incremento sobre el año anterior.

### iv. OPERADORES NACIONALES (ONA)

La venta de paquetes nacionales creció en un 25% con respecto al año 2010, con ventas que llegaron a los 2,5 millones de dólares. El mayor aporte lo tiene el área corporativa con 69% de las ventas y un crecimiento del 52%

### b. INGRESOS

#### INGRESOS GENERALES DE METROAGENCIA

PRODUCTOS	2010	2011	2011 VS 2010	% INC/DEC
BOLETOS INTERNACIONALES	\$ 439.194	\$ 513.475	\$ 74.281	16,91%
BOLETOS NACIONALES	\$ 267.555	\$ 266.825	\$ (730)	-0,27%
OPERADORES INTERNACIONALES	\$ 581.403	\$ 792.479	\$ 211.076	36,30%
OPERADORES NACIONALES	\$ 260.520	\$ 293.373	\$ 32.853	12,61%
PRODUCTOS REPRESENTADOS	\$ 340.645	\$ 302.152	\$ (38.493)	-11,30%
SOBRECACIONES	\$ 1.524.079	\$ 1.555.380	\$ 31.301	2,05%
FEE DE SERVICIOS	\$ 1.374.719	\$ 1.609.143	\$ 234.424	17,05%
SEGMENTACION SABRE	\$ 354.585	\$ 446.889	\$ 92.304	26,03%
OTROS Y VARIOS	\$ 252.514	\$ 248.686	\$ (3.828)	-1,52%
<b>BOLETOS INTERNACIONALES</b>	<b>\$ 5.395.214</b>	<b>\$ 6.028.402</b>	<b>\$ 633.188</b>	<b>16,91%</b>

Los ingresos crecen en un 16.91%, esto es 633 mil dólares más que el año pasado.

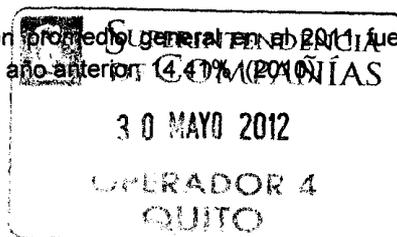
El cobro de cargos por emisiones y asesoría (FEES), crecieron en 17% llegando a 1,6 millones de dólares. Lo cual convierte a este ingreso en el más importante para Metro Agencia S.A.

Este es un ingreso que no depende de ninguna negociación y que gracias a la mejora en el servicio es más aceptado por los clientes, quienes aprecian la asesoría de la agencia de viajes y están dispuestos a pagarlo.

Para los colaboradores es motivo de orgullo, puesto que se reconoce sus conocimientos y profesionalismo y genera valor en su trabajo.

En la actualidad todas las líneas aéreas internacionales pagan 1% de comisión base, y a partir de diciembre del 2011 las líneas aéreas nacionales, unificaron el pago de comisiones para el mercado ecuatoriano en 1%.

La comisión promedio general en el 2011 fue de 12,42% (2011), reduciendo en 2% con respecto al año anterior (14,42%).



### C.- COSTOS:

Son costos para Metro Agencia S.A. todos los valores que por pagos de sobre comisiones y segmentación de SABRE, se comparte con las agencia asociadas, franquicias y accionarias.

Adicional a esto, se debe considera el pago a Equivida por las pólizas de seguro de Buen Viaje que vendemos a nuestros pasajeros.

Los costos para el 2011 fueron de \$1.033.033,00 frente a los costos del 2010 que fueron de \$1.154.534,00 obteniendo un ahorro de \$121.521,00; esto debido a que a partir del mes de agosto de 2011, se terminó el contrato con DESPEGAR.COM .

### D.- GASTOS

Los gastos en el 2011 tuvieron un incremento de \$578.000,00, pasando de \$3.934.000,00 (2010) a \$4.513.000 (2012). Frente a las ventas el gasto fue de 9,33% en el 2011; mientras que para el 2010 fue de 10.51% logrando una reducción de 1,18%. En tanto que el índice al dividir los ingresos para las ventas, vemos una reducción de 14.41% en el 2010 a 12.42% en el 2011.

La distribución de gastos y su variación la podemos ver en el siguiente cuadro:

#### **GASTOS GENERALES (en miles de dólares)**

	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>CRECIMIENTO</u>	
Nómina	2.246	2.684	437	19%
Sistemas	126	209	93.7	74%
Administrativos	1.164	1.208	43	4%
Bancarios	32	56	24	73%
De Apoyo	365	345	(20)	(5%)
TOTAL	3.934	4.513	415	15%

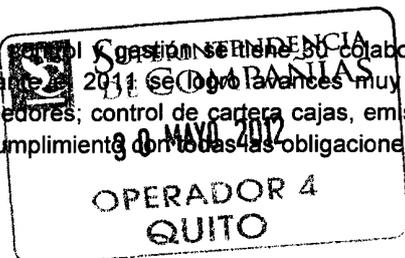
#### • **NOMINA**

El incremento en el gasto para el año 2011 se debió fundamentalmente a la contratación de nuevos empleados para atender a los clientes corporativos en los que se puso "in-plants" y también al incremento y nivelación de salarios. Otro factor fue la provisión que se realizó para jubilación patronal.

Se contrato y creó un área de RRHH para atender las necesidades exclusivas de Metro Agencia S.A. para lo cual se incorporó un Jefe de Recursos Humanos y una asistente, se deberá contratar un Trabajador Social en el 2012.

Adicional se creó un departamento de sistemas con 4 personas (supervisor y 3 colaboradores) dedicados 100% a las necesidades de Metro Agencia

En el área de gestión se tiene 50 colaboradores, dedicados al manejo financiero y contable. Durante el 2011 se tomaron avances muy importantes para reducción de plazos de pagos a proveedores; control de cartera cajas, emisión y reportes de boletos; presentación de resultados y cumplimiento con todas las obligaciones fiscales, patronales.



- **GASTOS ADMINISTRATIVOS**

En los gastos administrativos su variación se debe al mayor gasto incurrido en adecuaciones, incremento en los precios de insumos de oficina, luz, agua, teléfono y demás servicios, así como de cánones de arrendamiento.

Publicidad para página web

- **BANCARIOS**

Los gastos bancarios tuvieron un incremento debido principalmente a los costos generados por el pago de ISD.

**E.- UTILIDADES**

Las utilidades del ejercicio económico 2011 para Metro Agencia fue de:

	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>%</u>
UTILIDAD DE OPERACIONAL	58	434	288	(50.69%)
OTROS INGRESOS, NETO	118	68	189	64.02%
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>176</b>	<b>502</b>	<b>477</b>	<b>(4,98%)</b>

Mi admiración y gratitud a todos los empleados, Jefes y funcionarios de la Metroagencia. Son gente maravillosa y tremendamente comprometida con la organización, aman lo que hacen, desarrollan su trabajo con entusiasmo y en un ambiente de alegría y compañerismo.

A ustedes señores accionistas, a los señores Directores muchas gracias por haberme brindado su confianza y apoyo en todo momento.

Atentamente,



Luis Romero Cevallos  
**GERENTE GENERAL  
METROAGENCIA S.A.**

