

# *Gerencia General*

Informe a la Junta General de Socios de  
Delgado Travel Cía. Ltda.  
Año 2009

---

*Concluidos los procesos operativos, contables y tributarios del ejercicio 2009 y habiendo sido un año de estabilidad en la contracción del mercado de remesas familiares, pongo a su conocimiento las acciones administrativas y operativas bajo las cuales se desarrollo la actividad de Delgado Travel Cia. Ltda.*

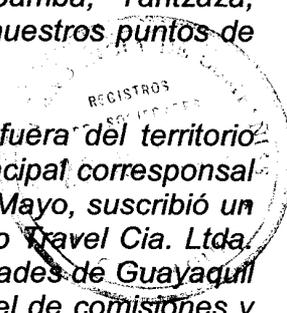
## *1. Marco Organizacional:*

*Las decisiones adoptadas durante los años 2005 – 2008 fijaron una nueva estructura en la organización, se amplio la cobertura mediante la compra de los negocios de Casa de Cambios Delgado S.A., en las ciudades de Ambato, Azogues, Loja, Portoviejo y Quito; se apoyo el posicionamiento de Delbank S.A. a través de la venta de nuestras agencias de Plaza Mayor y Rotonda y, adicionalmente, con el cierre de nuestra agencia de Quito Sur que dio apertura a la Agencia Delbank del Centro Comercial “El Recreo” determino nuevas estrategias en el manejo operativo del pago de remesas a nivel país.*

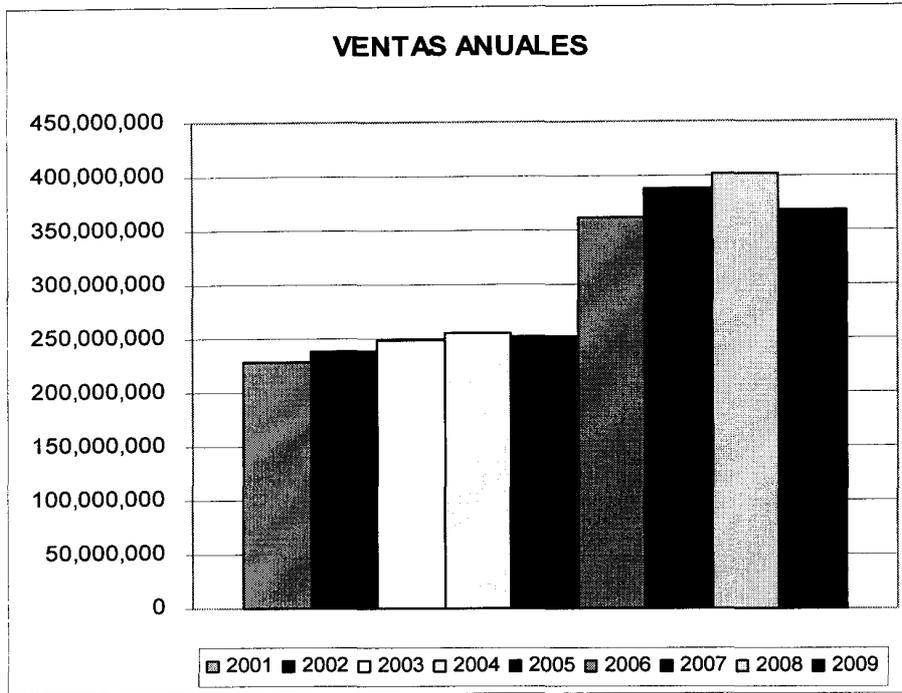
*Las estrategias adoptadas en el 2009 tuvo como referente el proceso de pago de giros mediante la contratación de Agentes pagadores en las ciudades de Baños (Marzo), Guaranda (Abril) y El Puyo (Junio), con parámetros de negociación que determinaron el reconocimiento de valores fijos por cada giro pagado conjuntamente con el reconocimientos de costos básicos del negocio como son las comunicaciones y la logística de hardware y software necesario para mantener los niveles de servicio a cliente que caracteriza a la institución.*

*La estabilización de este proceso implicó, en Agosto del 2009, el concretar la alianza con la Cooperativa CACPE – Loja, entidad financiera que nos amplio el horizonte de pagos en lugares como Catacocha, Vilcabamba, Yantzaza, Malacatos, Alamor y Balsas y mantener, a través de ellos, nuestros puntos de pago de Cariamanga y Saraguro.*

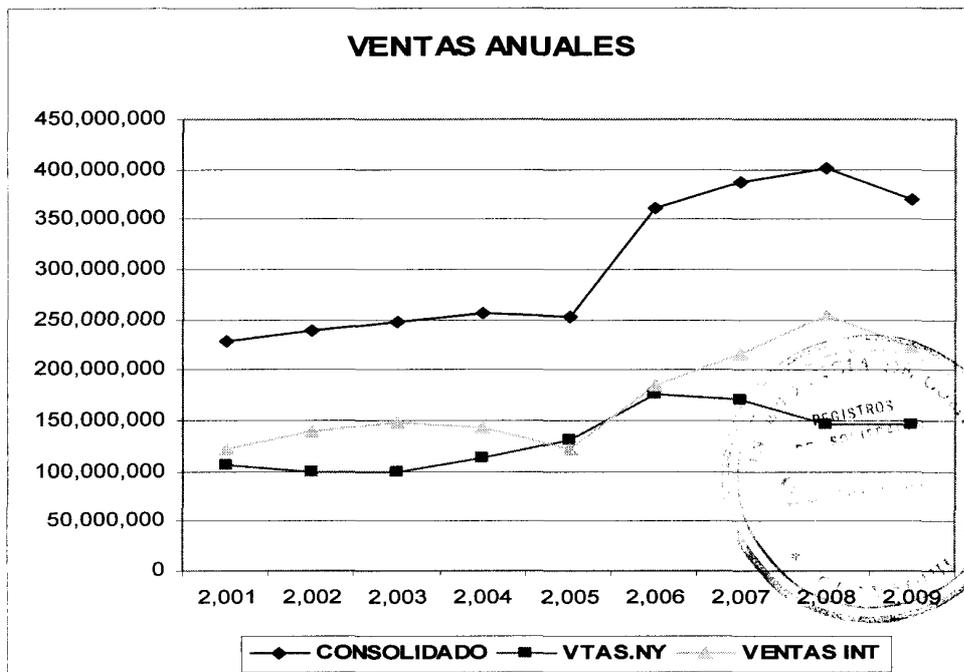
*Cabe destacar que todos los procesos iniciados dentro y fuera del territorio mantuvieron siempre el apoyo total por parte de nuestro principal corresponsal “Casa de Cambios Delgado Inc.” quien, a partir del mes de Mayo, suscribió un convenio de agente pagador de manera directa con Delgado Travel Cia. Ltda. por todos los giros recibidos a nivel nacional excepto las ciudades de Guayaquil y Quito, apoyo que determina el mas grande incentivo a nivel de comisiones y que permitió racionalizar los costos de nuestra operación.*



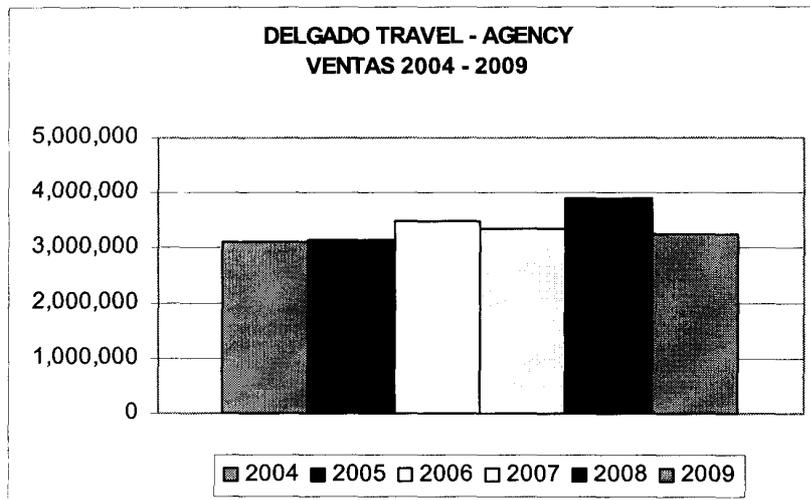
Estas estrategias locales no vieron sus frutos a nivel de ventas, registrando una contracción del 8.10% esto es US\$ 32.524 millones menos frente a las ventas del 2008, fijándose al cierre del 2009 en US\$ 368.92 millones,



Del análisis de nuestras ventas, la remesas origen USA (Delbank / CCD Inc) registraron una contracción de US\$ 0.334 millones, ubicándose en US\$ 146.13 millones. Similar efecto se presentó en las ventas de corresponsales, rubro que registró la mayor contracción en el orden de US\$ 32.189 millones.



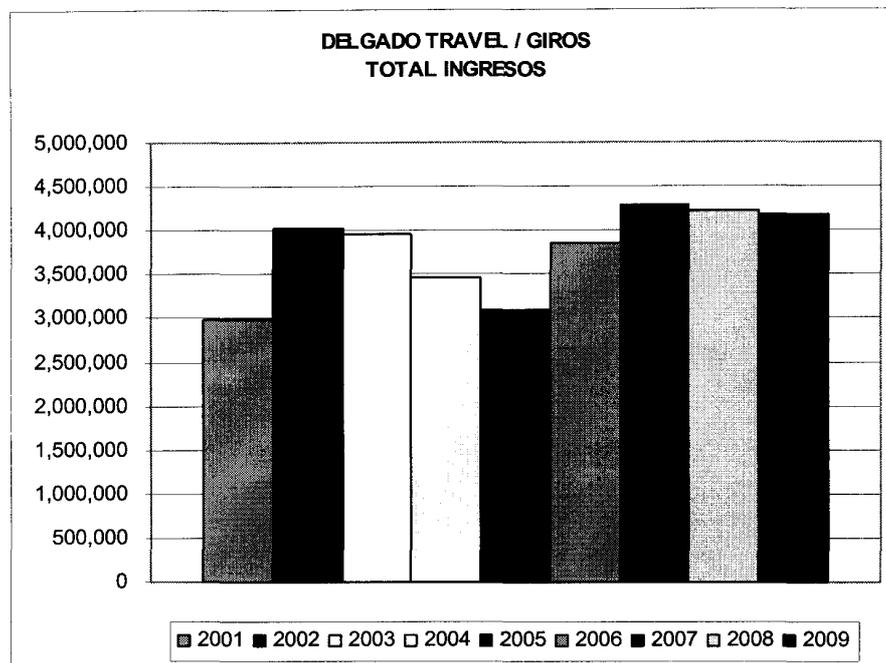
Dentro del giro de Agencia de Viajes el panorama del ejercicio fue positivo pese a la crisis económica de importantes aerolíneas, el incremento de seguridades aeroportuarias y la disminución de los volúmenes de ventas internas que fijaron una contracción de US\$ 0.656 millones frente a las ventas del 2008, fijando al cierre del 2009 un total de ventas de US\$ 3.249 millones.



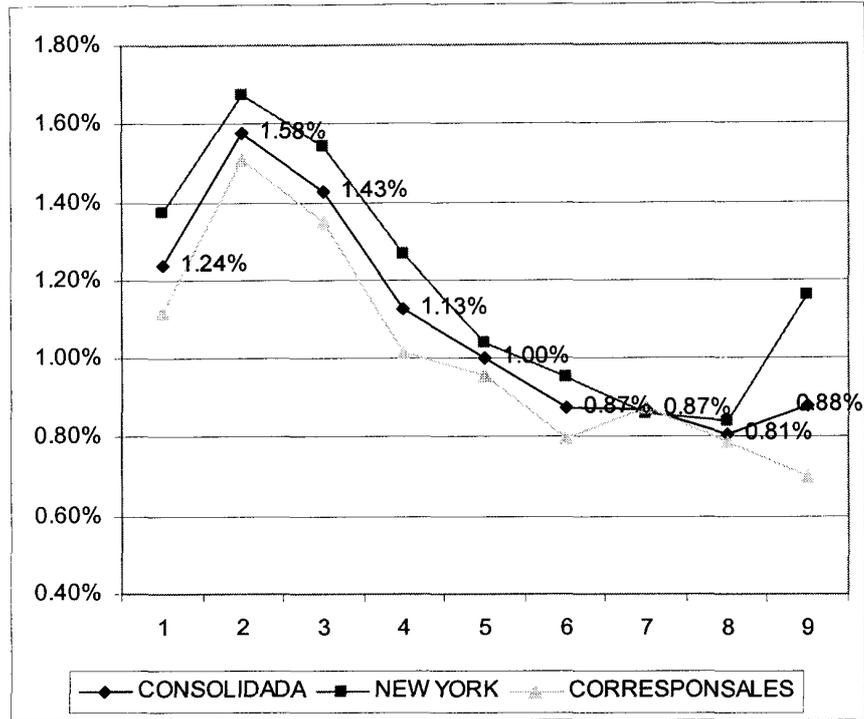
## 2. Memoria Administrativa:

### Ingresos

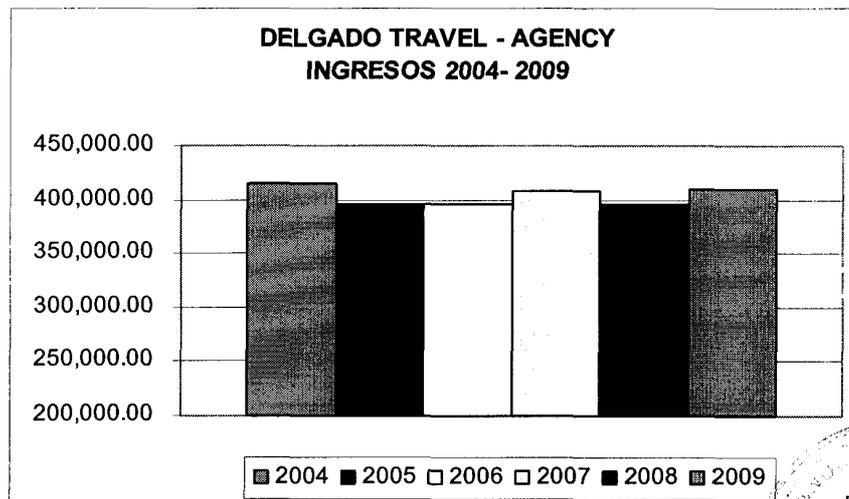
El volumen máximo histórico en ventas alcanzado el 2008 (US\$ 401.45 millones) no pudo ser mantenido aun con la expansión de nuestros negocios internacionales, sufriendo al 2009 una contracción del 8.10%. A nivel de ingresos el efecto de esta contracción fue afrontado mediante la adecuada administración de nuestras tasas activas, especialmente, con la suscripción del contrato de corresponsalía directa con Casa de Cambios Delgado Inc., convenio que permitió fijar nuestros ingresos al cierre del ejercicio fiscal en US\$ 4.181 millones, un 0.80% por debajo de lo registrado al 2008.



Las cifras alcanzadas a nivel de ingresos deben ser analizadas considerando las medidas que tuvieron que tomarse para volver atractiva nuestra propuesta ante los remesadores externos y en la relación que manteníamos con DELBANK S.A. Las decisiones así ejecutoriadas determinaron una contracción del 0.09% con nuestros corresponsales fijándose al cierre del 2009 en el 0.70%. En el caso de las remesas origen USA mantuvimos el convenio con DELBANK S.A. hasta el mes de Abril con una tasa efectiva del 0.81% y a partir del mes de Mayo se firmó la corresponsalía directa con Casa de Cambios Delgado Inc., con una tasa del 1.30%. Las negociaciones realizadas nos permitieron alcanzar la mayor tasa activa ponderada en los últimos 3 años, fijándose nuestro promedio ponderado en un 0.88% superior en cerca de 0.07% a la alcanzada en el ejercicio 2008.

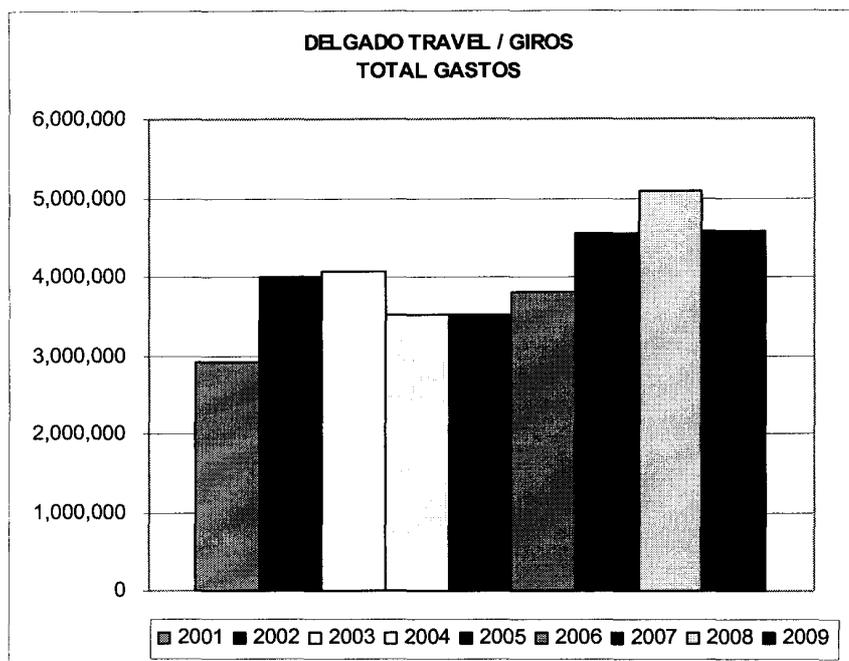


En el área de Agencia de Viajes, el panorama que se avizoraba a inicios del 2009 se reflejo a nivel de nuestras ventas con una contracción del 16.81%, lo que obligo a replantear nuestras comisiones y a negociar los valores que a nivel de incentivo reconocen las aerolíneas. El resultado de la gestión de nuestra Administración Central se vio reflejado en el mejoramiento de nuestros ingresos que registraron, pese a la contracción de las ventas, un incremento en el orden del 3.42%, fijando nuestros ingresos totales en US\$ 0.409 millones.



## Costos / Gastos:

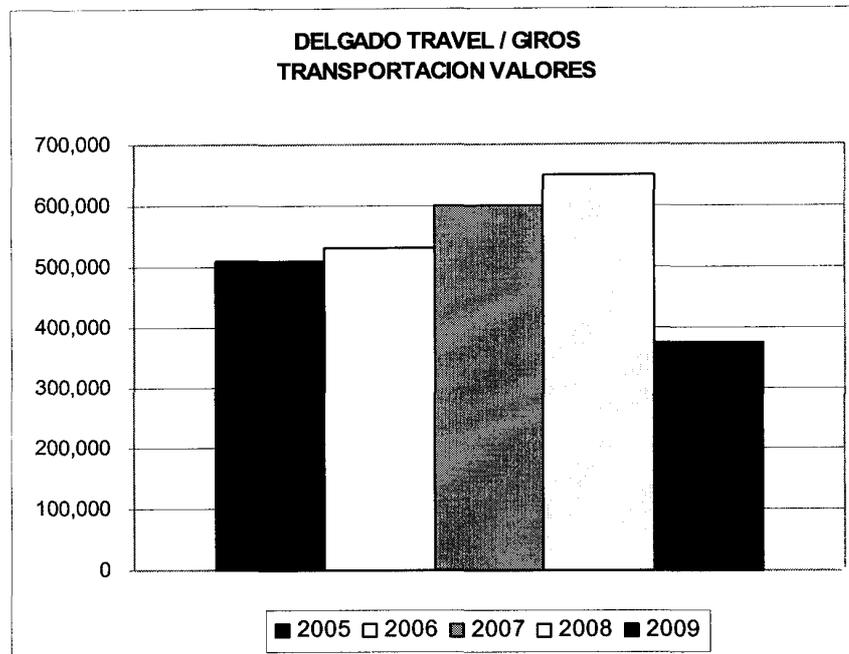
Los resultados obtenidos con la apertura de nuestras negociaciones internacionales fijo una nueva estructura a nivel de los costos de operación de Delgado Travel Cia. Ltda., estructura que registro una contracción del 10.10% (US\$ 0.514 millones) sobre lo acumulado en el ejercicio inmediato anterior. Total gastos al cierre del 2009, US\$ 4.574 millones.



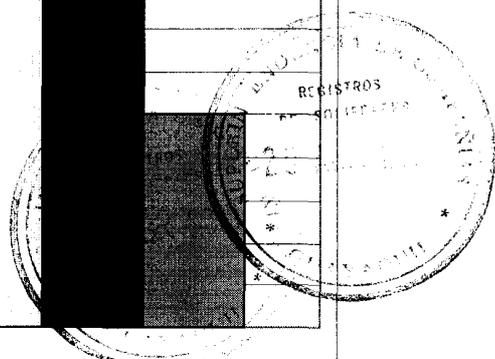
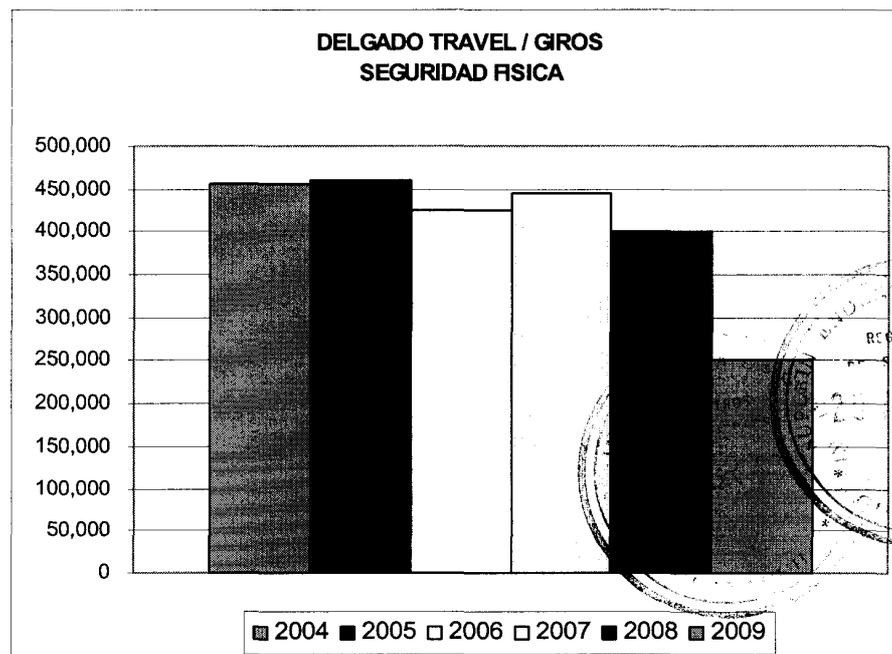
La acumulación contable captura también la contracción de los costos producto de la nueva estrategia comercial para el pago de remesas familiares, esto es la suscripción de convenios de Agente Pagador en las ciudades de Baños, Guaranda y Puyo, escenario que una vez probado en las citadas localidades concreto un objetivo mayor, la firma con la Cooperativa CACPE – Loja, institución regulada por la Superintendencia de Bancos, como agente pagador en las ciudades de Cariamanga y Saraguro y que nos permitió incursionar en las ciudades de Catacocha, Vilcabamba, Yantzaza, Malacatos, Alamor y Balsas.



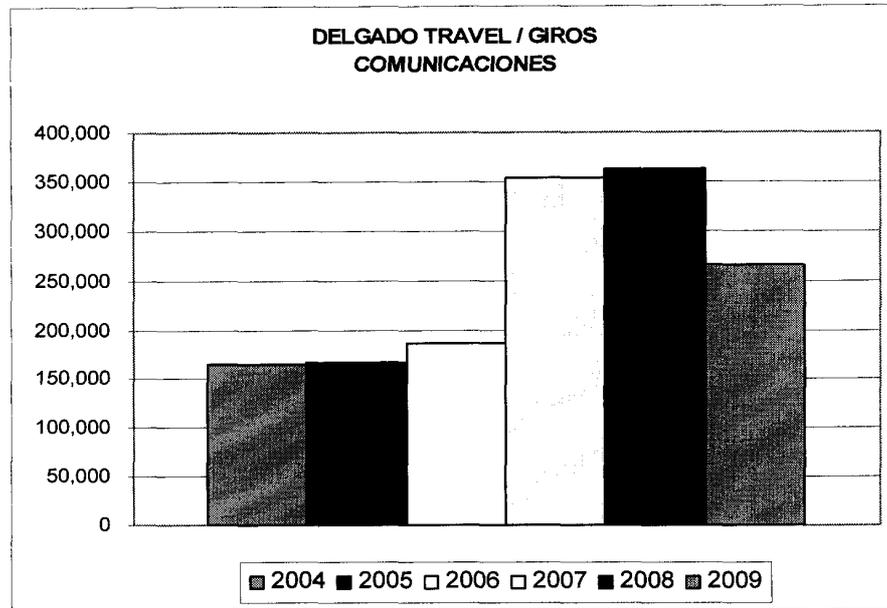
Durante el ejercicio 2009 se tomaron decisiones básicas en los costos de operación y del análisis de los mismos se determina que la principal contracción, producto de las decisiones tomadas, fue la **Transportación de Valores**, rubro que registro US\$ 0.272 millones menos que lo causado al 2008. Total acumulado 2009; US\$ 0.376 millones



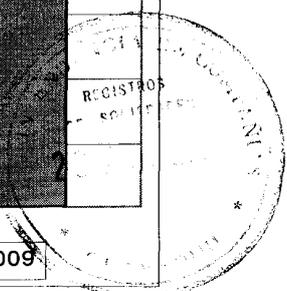
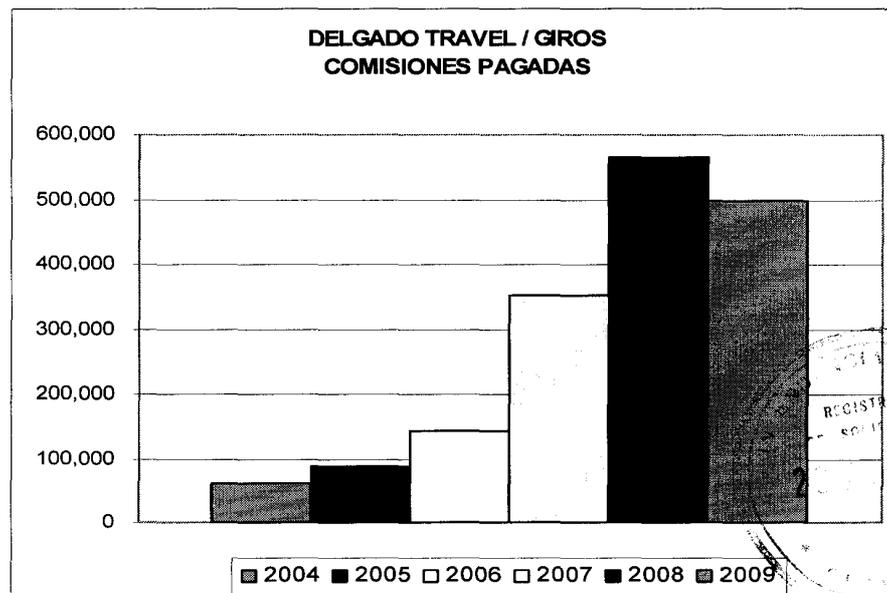
La **Seguridad Física**, capturo también el concepto de cierre de operaciones producto de los convenios con Agentes Pagadores, adicional a la adecuada administración de contratos con firmas de seguridad, fijándose una contracción de US\$ 0.150 millones. Total acumulado 2009, US\$0.250 millones.



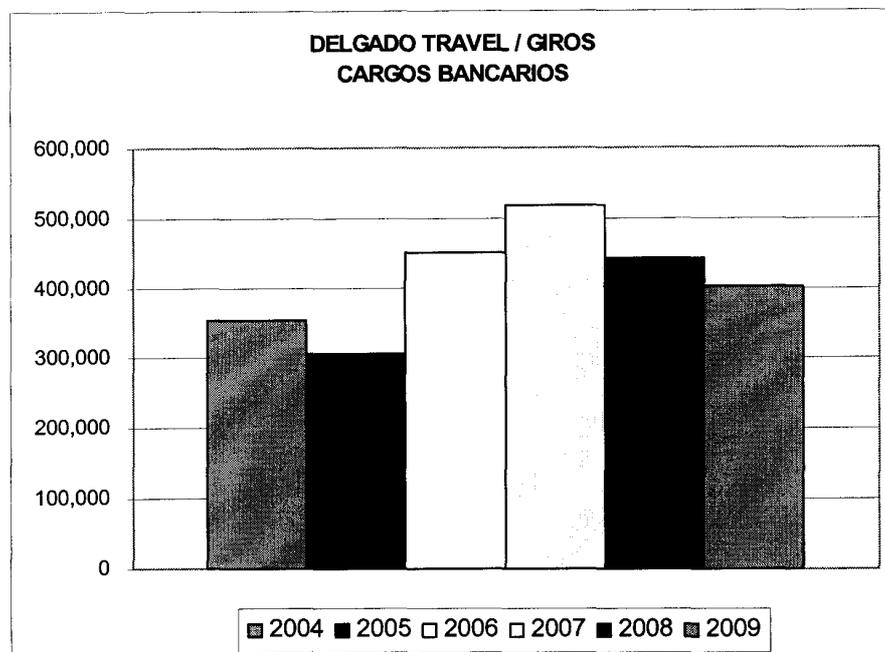
En el caso del rubro **Comunicaciones** se logro la contratación de enlaces "on line" con las principales agencias, la centralización del proceso de Call Center de oficinas como Milagro, Duran, El Triunfo, La Troncal, Naranjal, Naranjito, Ibarra y Agentes Pagadores en la ciudad de Guayaquil y con el control sobre la conectividad movil, se logro la contracción del gasto en US\$ 0.095 millones frente a lo registrado al 2008. Total Acumulado al 2009, US\$ 0.266 millones.



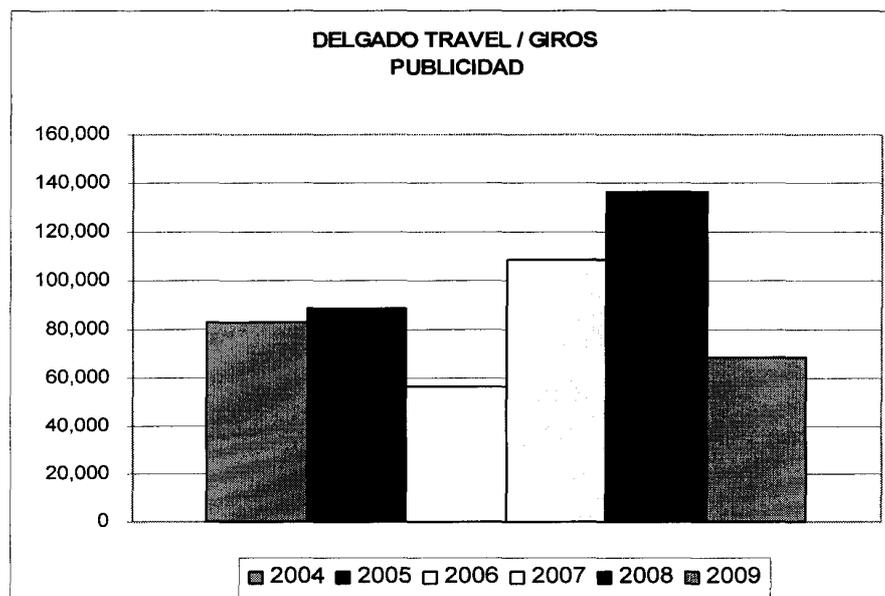
El rubro **Comisiones Pagadas** registro un repunte importante durante los años 2007-2008, producto del aumento de las operaciones internacionales, mas, al 2009, fruto del convenio con Casa de Cambios Delgado Inc., se revisaron las comisiones internas con Delbank S.A, situación que fijo una contracción en el rubro por US\$ 0.066 millones. Total acumulado al 2009, US\$ 0.497 millones.



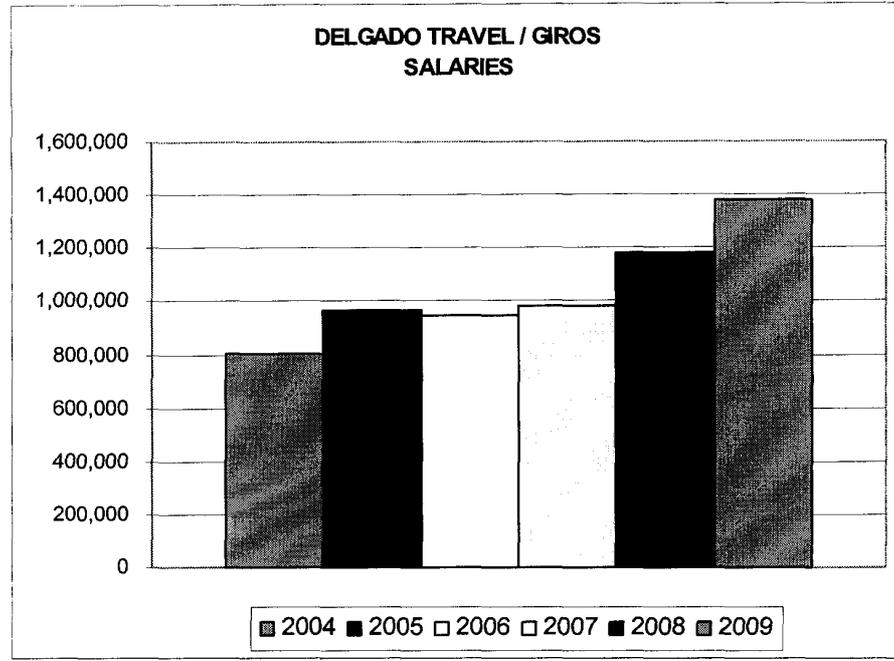
Los **Cargos Bancarios** registran principalmente los costos de recepción de las transferencias electrónicas de nuestros corresponsales y la distribución de efectivo que se realizan en determinadas Agencias. La optimización de estas operaciones fijaron que al 2009 se causen US\$ 0.403 millones, que presenta una contracción del 8.78% frente al ejercicio inmediato anterior



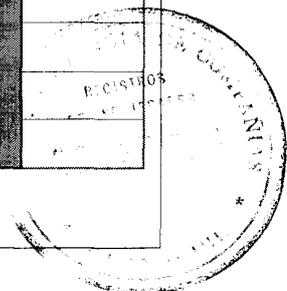
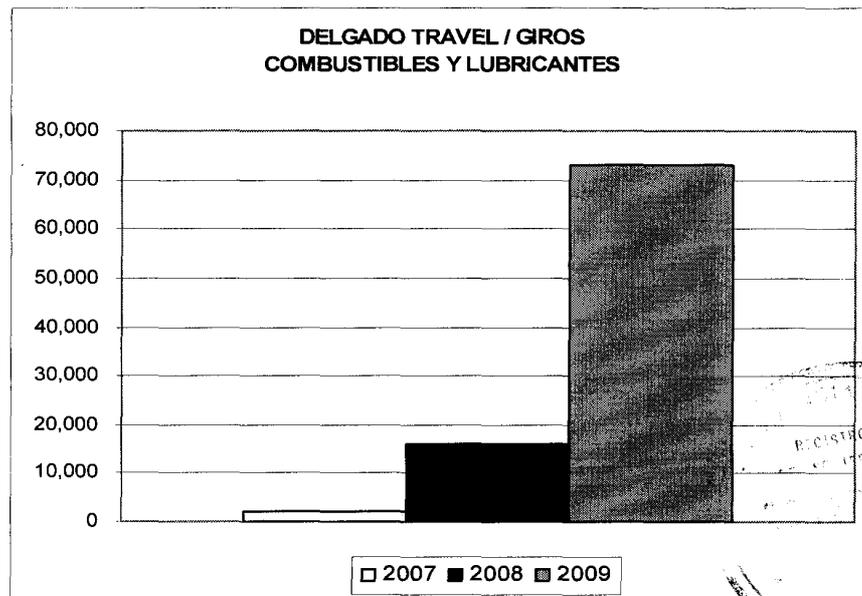
Las campañas publicitarias ejecutadas durante el 2007-2008 fueron revisadas en el 2009, manteniendo nuestros pautajes a nivel de radio y siendo bien selectivos en fechas para publicaciones a nivel de prensa escrita, lográndose una contracción de US\$ 0.067 millones frente a lo registrado al 2008. Total acumulado 2009, US\$ 0.068 millones.



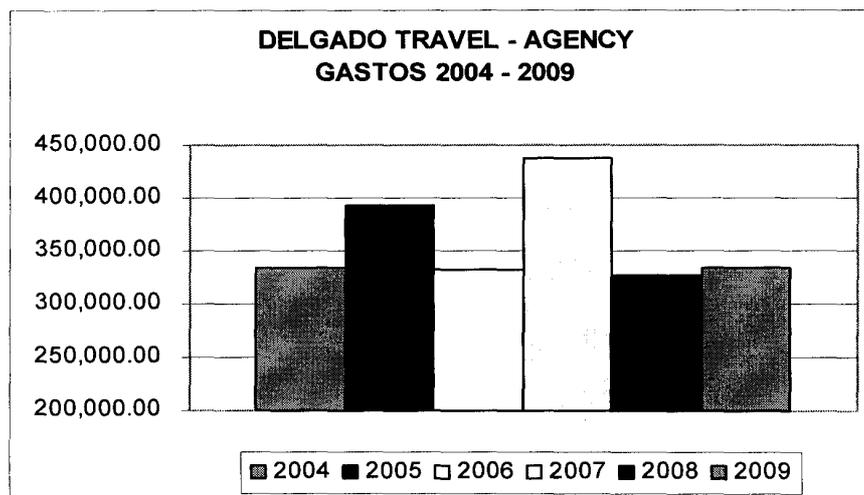
El costo de asumir la seguridad y la transportación de valores genero un efecto directo en el rubro **Salarios** el cual registro una variación del 17.34%, esto es US\$ 0.204 millones mas que lo registrado al 2008. Este incremento planificado determino que rubros básicos de la operación tales como Transportación y seguridad registren una contracción cercana a los US\$ 0.423 millones. Total acumulado 2009, US\$ 1.381 millones.



Igual situación se presento en el rubro **Combustibles**, el cual registro un incremento del 357.10% esto es US\$ 0.057 millones mas que lo causado al cierre del 2008. Total Acumulado 2009, US\$ 0.072 millones.



Del análisis de los gastos de Travel-Agencia de Viajes, estos sufrieron un incremento de US\$ 0.007 millones frente a lo causado en el 2008. La mayor incidencia se grafico en el rubro "Publicidad" producto de los ajustes efectuados en giros, con un incremento de US\$ 0.011 millones, igual situación presento el rubro "Viáticos" con US\$ 0.005 millones. Adicionalmente se implementaron controles sobre todos los rubros de la operación que determinaron una contracción en los mismos, tal es el caso de "Comunicaciones" que registro una contracción de US\$ 0.004, "Energía y Agua" US\$ 0.003 y "Salarios" US\$ 0.002 entre los mas representativos. La situación del ejercicio determino una acumulación total a nivel de gastos de US\$ 0.334 millones



### **3. Apendice Legal:**

#### **Combatseg – Loja:**

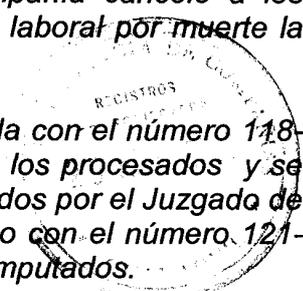
El día 22 de mayo del 2009 la compañía Delgado Travel presentó ante la sala de sorteo de la Corte Provincial de Justicia de Loja, querrela penal por Hurto contra María de Lourdes Valdivieso, Yadiria Tapia Rivilla, Luigi d'Amore Riqueti, Aurelio Zambrano Piloso, Servio Patiño González, por el faltante de dinero en la suma de \$30,000,00, por ser las personas que estuvieron en contacto con el dinero y las tulas, juicio que recayó en el Juzgado Segundo de Garantías Penales de Loja signado con el numero 065-2009. El 10 de noviembre del 2009 el Juez Segundo de Garantías Penales de Loja, dicta sentencia declarando sin lugar la demanda por no haberse justificado a su criterio la materialidad jurídica de la infracción y la culpabilidad de los acusados y declarando que la acusación privada no ha sido maliciosa ni temeraria. Sentencia que fue apelada por Delgado Travel ante una de las salas de Corte Provincial de Justicia de Loja.

El juicio que fue sorteado a la Segunda Sala de Lo Penal, que luego de la audiencia respectiva dictó sentencia considerando la existencia jurídica de la infracción, es decir el faltante del dinero, pero no se logró determinar la culpabilidad del o los acusados, ratificando además que la acusación no ha sido maliciosa ni temeraria, sentencia que no se encuentra firme ni ejecutoriada por haber sido casada ante una de las Salas de lo Penal de la Corte Nacional de Justicia en la ciudad de Quito.

#### **Siniestro Ruta Gualaceo – Limon:**

El martes 11 de agosto del 2009 la compañía Delgado Travel fue objeto de un asalto y robo en la vía Gualaceo-Limón, producto de lo cual falleció uno de nuestros guardias de seguridad señor Johnny Orellana Saldaña, y la sustracción de la tula de dinero con la cantidad de veinticinco mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (\$25.000,00), dinero que no fue posible recuperarlo a pesar de haberse detenido a la mayoría de los asaltantes que responden a los nombres de Julio García Macías, Alfonso Pinargote Pinargote, Ramiro Lozada Tubay, Marco Moreno Espinoza, Leonardo Rodríguez Ramírez. En razón de este hecho la compañía canceló a los deudos del guardia fallecido por concepto de liquidación laboral por muerte la suma de \$17.193,26 dólares.

Se presentó denuncia en la Fiscalía de Gualaceo signada con el número 118-2009 dentro de la cual se dictó instrucción Fiscal contra los procesados y se ordenó su prisión preventiva, hechos que fueron confirmados por el Juzgado de Garantías Penales de Gualaceo, dentro del juicio signado con el número 121-2009, al dictarse auto de llamamiento a juicio contra los imputados.



Ya el 30 de noviembre del 2009 el Segundo Tribunal de Garantías Penales del Azuay dicta sentencia declarando la culpabilidad de los imputados como autores del delito de robo calificado, tipificado y reprimido en el Art. 550, 551 y numerales 1,2 y 4 del Art. 552 del Código Penal por haberse perpetrado la acción con armas, en la vía pública, en pandilla, provocando la muerte de quien en vida fue Jhonny Arturo Orellana Saldaña y heridas a Francisco Eduardo Vergara Rosero y Diego Geovanny Campoverde Sarmiento, e imponiéndoles la pena de DIECIESIES AÑOS DE RECLUSIÓN MAYOR ESPECIAL a cada individuo, sentencia que en primera instancia se solicitó ampliación y aclaración, la misma que fue negada por la sala, presentándose posteriormente recurso de casación por parte de los imputados, por lo que el proceso ha sido remitido a la ciudad de Quito para resolución final de una de las Salas de lo Penal de la Corte Nacional de Justicia.

Seguros que las bases fijadas en el 2009 a través de nuestras alianzas internacionales, del posicionamiento logrado con nuestros Agentes Pagadores y del afianzamiento de nuestra operación con Casa de Cambios Delgado Inc. crean un referente positivo que alienta y genera expectativas para emprender la ruta del ejercicio 2010 dirigido a la recuperación de nuestros índices de rentabilidad y del fortalecimiento patrimonial de nuestra institución.



**Sr. Antonio Delgado Alvarado**  
Gerente General.

**DELGADO TRAVEL CIA. LTDA.**

**PRINCIPALES REPRESENTANTES**

HECTOR LUCIANO DELGADO ALVARADO      PRESIDENTE 131006415-7

ROBERTO ANTONIO DELGADO ALVARADO      GERENTE      \*0900076217

