

Gerencia General

Informe a la Junta General de Socios de
Delgado Travel Cía. Ltda.
Año 2011

Concluidos los procesos operativos, contables y tributarios del ejercicio 2011 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. Memoria administrativa :

Las decisiones adoptadas durante el ultimo quinquenio fijaron la nueva estructura en la organización, decisiones que incluyeron la ampliación de cobertura (2005-2008) en las ciudades de Ambato, Azogues, Loja, Portoviejo y Quito; la adopción de la figura de Agente Pagador con la Cooperativa CACPE LOJA, MIO COMUNICACIONES PUYO, PUNTO CELL y MULTICOMERCIO (2009) y el afianzamiento a través de MIO COMUNICACIONES TENA Y NOVAPHONE (2010)

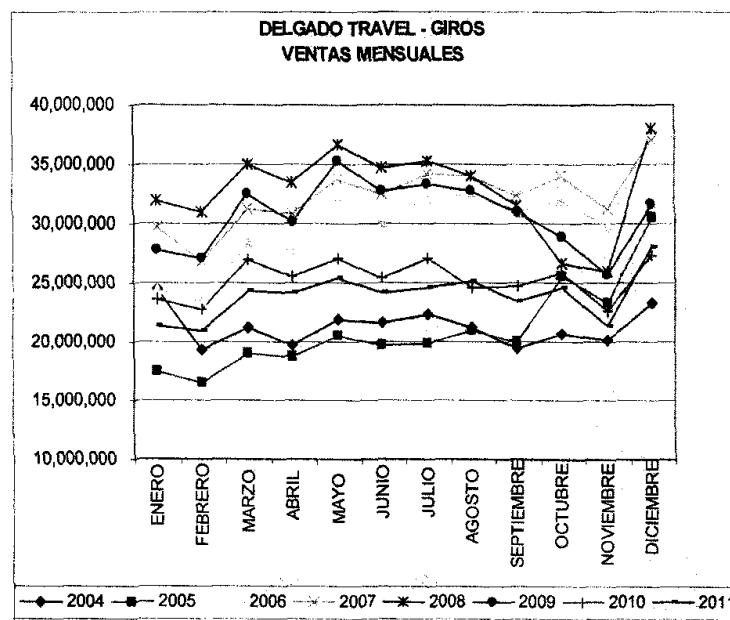
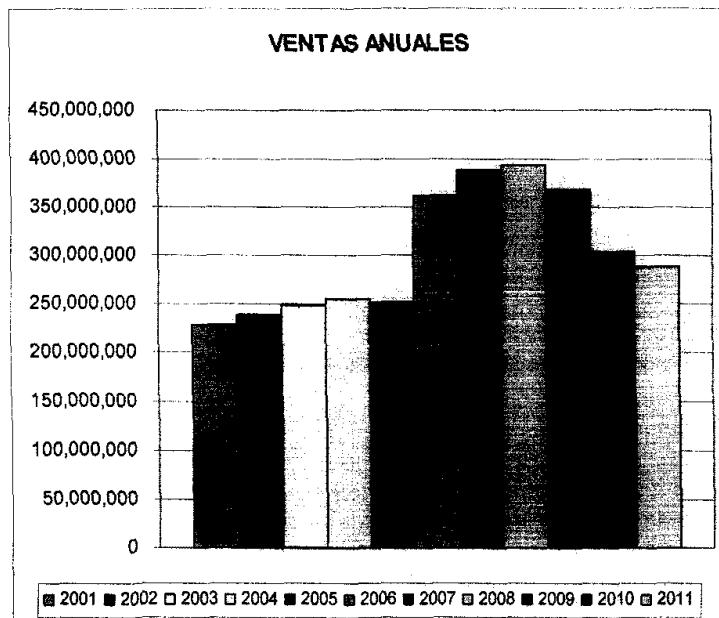
Se fortaleció además el posicionamiento de Delbank S.A. mediante la apertura de cajas especiales de cambio de divisas en nuestras Agencias de Machala, Ambato, Cuenca, Azogues, Cañar, Biblán, Gualaceo, Portoviejo, La Troncal, Riobamba, Loja, San Rafael, Ibarra, Otavalo y Quevedo.

Todas las acciones y las directrices ejecutadas se vieron reforzadas, una vez mas, con el apoyo total por parte de nuestro principal corresponsal "Casa de Cambios Delgado Inc." quien, a partir del mes de Mayo del 2009, suscribió un convenio de agente pagador de manera directa con Delgado Travel Cia. Ltda. para el pago de Giros dentro de todo el territorio Ecuatoriano excepto las ciudades de Guayaquil, Manta y el Distrito Metropolitano de Quito, apoyo que determina el mas grande incentivo a nivel de comisiones y que permitió racionalizar los costos de nuestra operación.

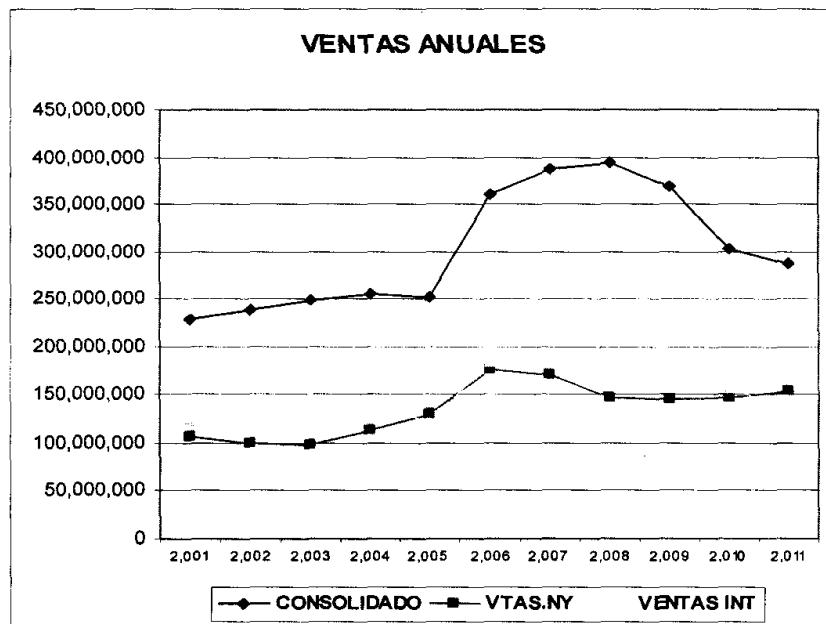
Cabe indicar que administrativamente se tomo decisiones fundamentales en lo referente a la conectividad de las agencias, con un cronograma de enlaces que cubrió cerca del 90% al cierre del ejercicio, así como también sobre la seguridad de las oficinas, con un plan agresivo de blindaje que incluye revestimiento de concreto en counter y la implementación del sistema de esclusas, además de la optimización en los puestos de seguridad, rubro sobre el cual se direccionó el fortalecimiento de SEREMSEFI CIA. LTDA. en los servicios de transportación de valores y la contratación de cerca del 33% de nuestros puestos de seguridad con la citada empresa a nivel nacional



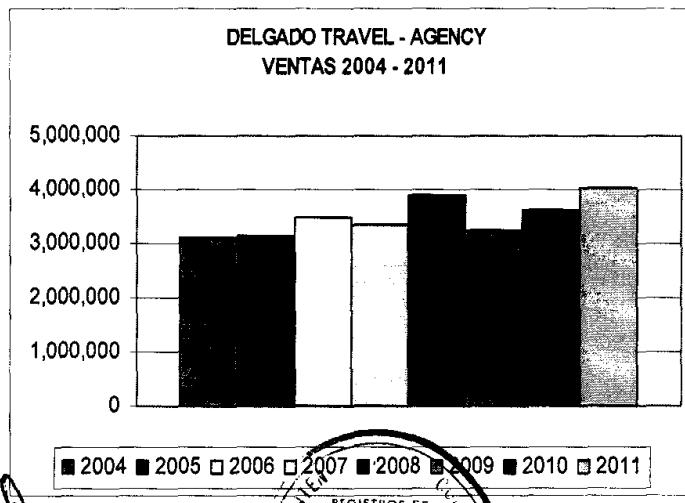
Las decisiones impartidas y las acciones tomadas no generaron un mayor volumen a nivel de ventas pero si permitieron estabilizar los costos de operación y reducir los costos administrativos. La contracción de las ventas fue del 5.15% ubicándose al cierre del 2011 en US\$ 287.76 millones.



Del análisis de nuestras ventas, la remesas origen USA registraron un mínimo repunte de US\$ 7.657 millones, ubicándose en US\$ 154.14 millones. Efecto contrario se presentó en las ventas de correspondales, rubro que registró la mayor contracción en el orden de US\$ 23.297 millones.



Dentro del giro de Agencia de Viajes el panorama del ejercicio fue positivo con un repunte en el nivel de ventas del 11.15% esto es US\$ 404.73 mil sobre las ventas el 2010. Total ventas 2011 US\$ 4.035 millones



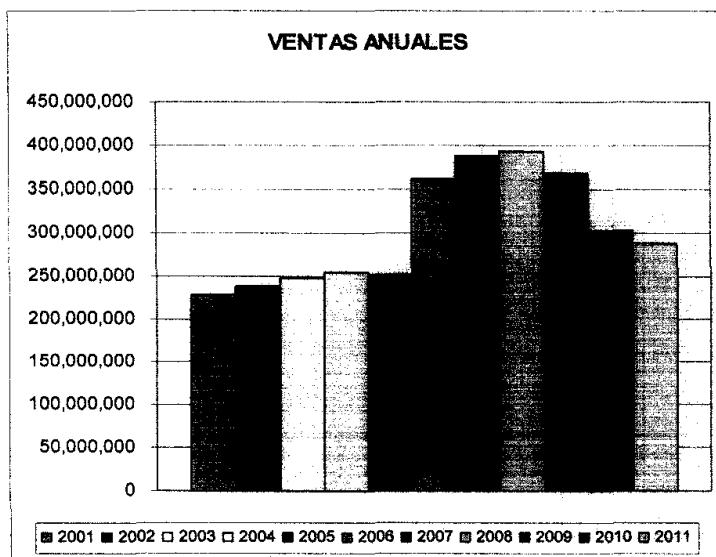
■ 2004 ■ 2005 □ 2006 □ 2007 ■ 2008 □ 2009 ■ 2010 □ 2011



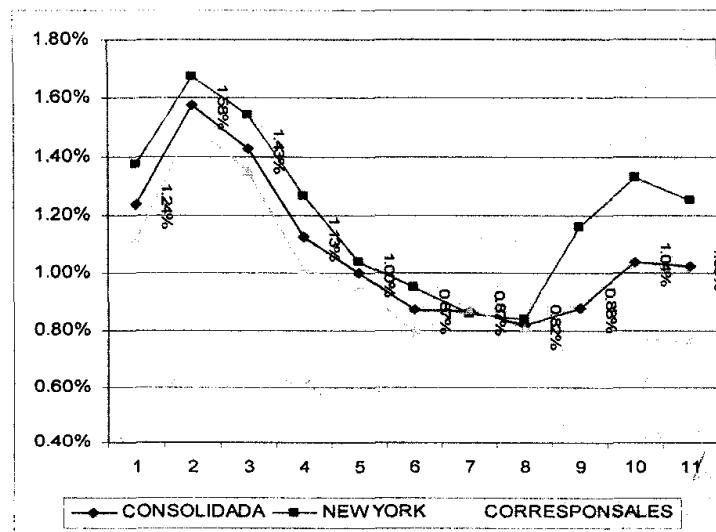
2. Gestión Administrativa:

Ventas / Ingresos:

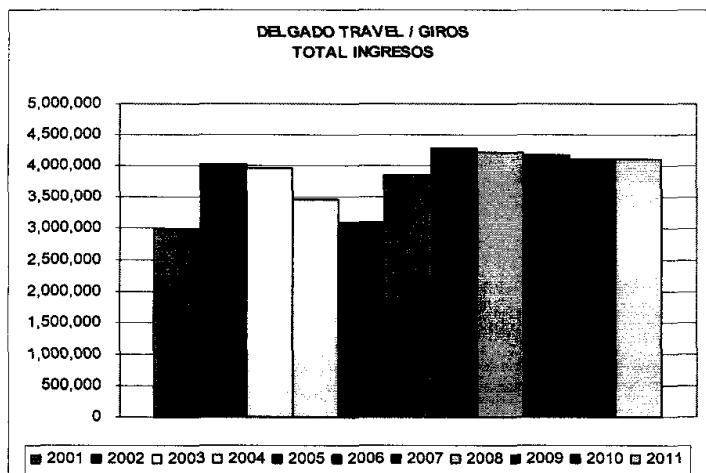
El volumen de ventas alcanzado el 2010 (US\$ 303.41 millones) no pudo ser mantenido aun con la estabilidad en nuestros negocios internacionales y con nuestros agentes pagadores, sufriendo al 2011 una contracción del 5.15%.



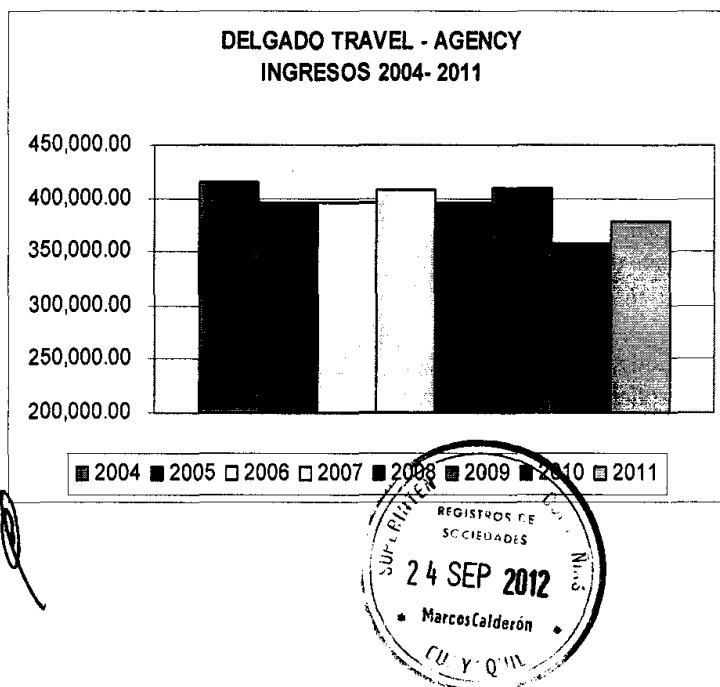
Este efecto se replicó a nivel de tasas activas con una contracción de un punto frente a la registrada el año inmediato anterior.



A nivel de ingresos el efecto de esta contracción fue afrontado mediante la adecuada administración de nuestras tasas activas, el fortalecimiento de nuestra posición a nivel de giros nacionales y con la recuperación adecuada de nuestros costos, lo que permitió fijar nuestros ingresos al cierre del ejercicio fiscal en US\$ 4.102 millones, un 0.23% por debajo de lo registrado al 2010

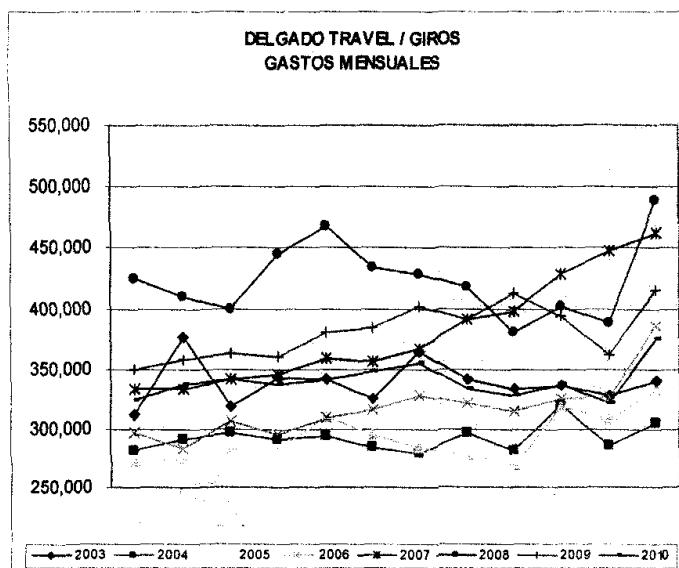
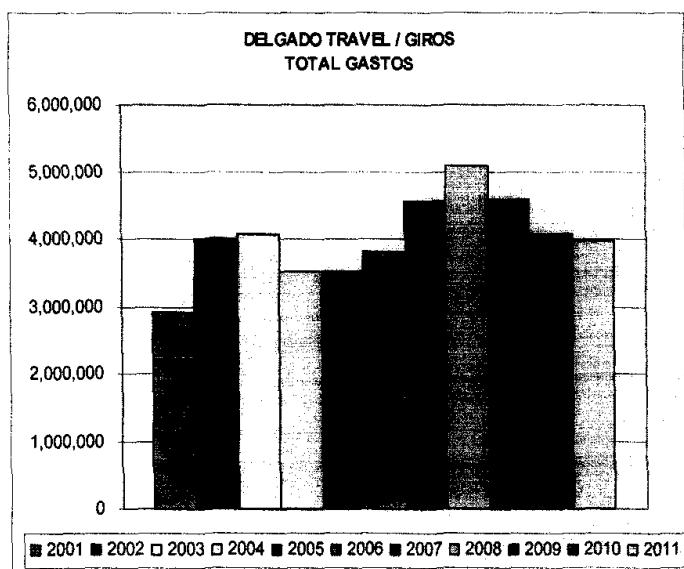


En el área de Agencia de Viajes, el panorama que se avizoraba a inicios del 2011 se reflejo a nivel de nuestras ventas con un incremento del 11.15%, lo que determino una situación similar en nuestras comisiones ganadas con un incremento en el orden del 5.89%, fijando nuestros ingresos totales al cierre del ejercicio 2011 en US\$ 378.13 mil.

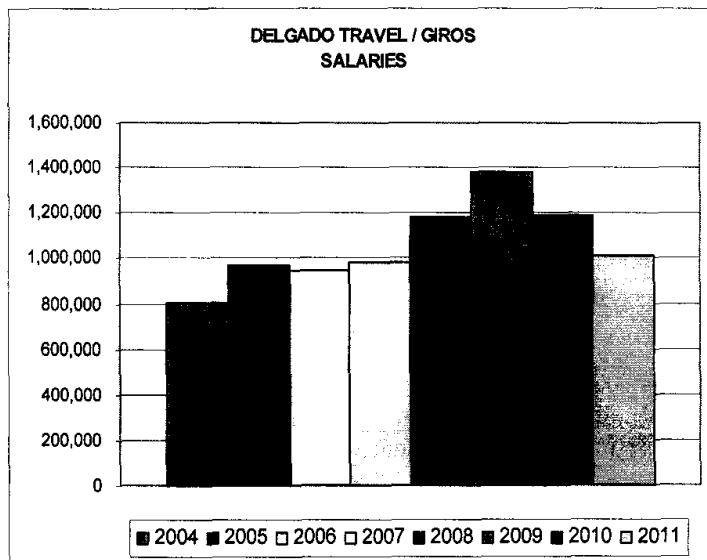


Costos / Gastos:

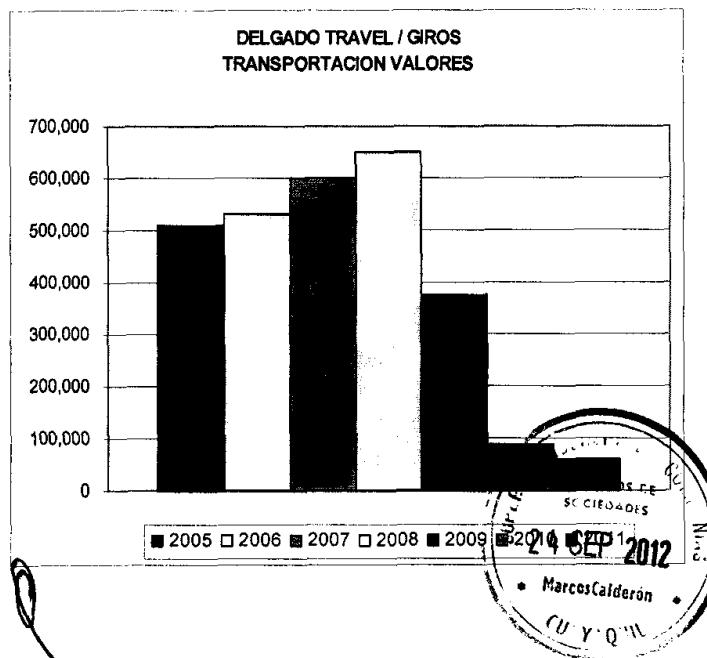
Amparados en la proyección de los ingresos se tomaron decisiones básicas para los resultados de la gestión, se fijo la revisión de los costos de operación y se optimizaron los gastos administrativos, logrando una contracción importante del gasto en el orden del 2.50% que representa US\$ 102.07 mil menos frente a lo causado el año anterior. Total gastos 2011 US\$ 3.978 millones.



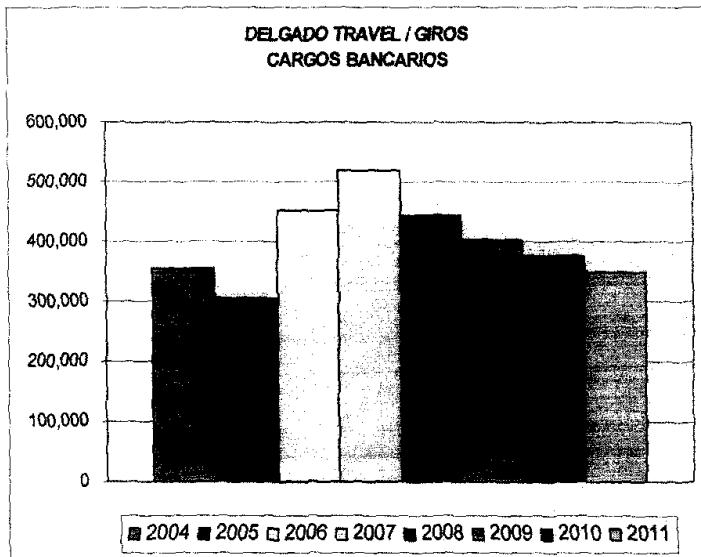
Durante el ejercicio 2011 se tomaron decisiones básicas en los costos de operación y del análisis de los mismos se determina que la principal contracción se produjo en el rubro **Salarios**, rubro que registro US\$ 177.01 mil menos que lo causado al 2010. Total acumulado 2011 US\$ 1.011 millones.



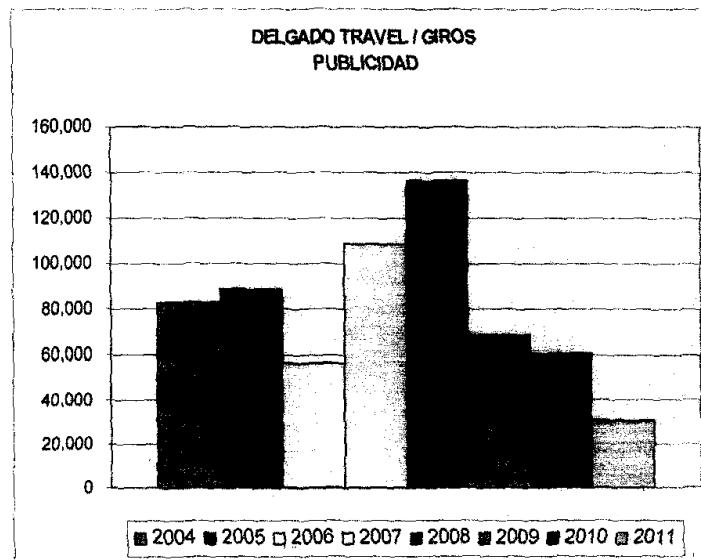
Un referente en los costos en el negocio de Remesas Familiares es la **Transportación de Valores**, rubro sobre el cual se ha logrado la mayor contracción en el último quinquenio, registrando al cierre del ejercicio una reducción del 32.37% frente al 2010. Total del rubro al 2011 US\$ 59.84 mil.



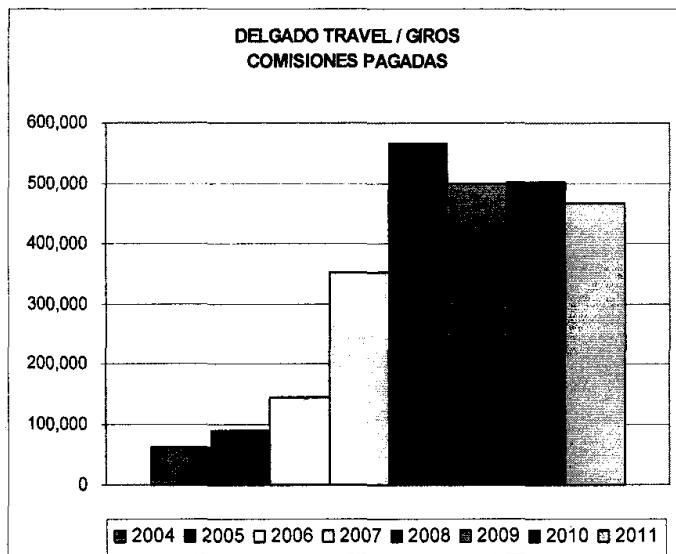
Los **Cargos Bancarios** registran principalmente los costos de recepción de las transferencias de nuestros corresponsales y la distribución de efectivo en determinadas agencias en las que mantenemos estos convenios. La optimización de las operaciones fijaron que al 2011 se causen US\$ 28.68 mil menos que al 2010. Total Cargos Bancarios 2011 US\$ 347.51 mil



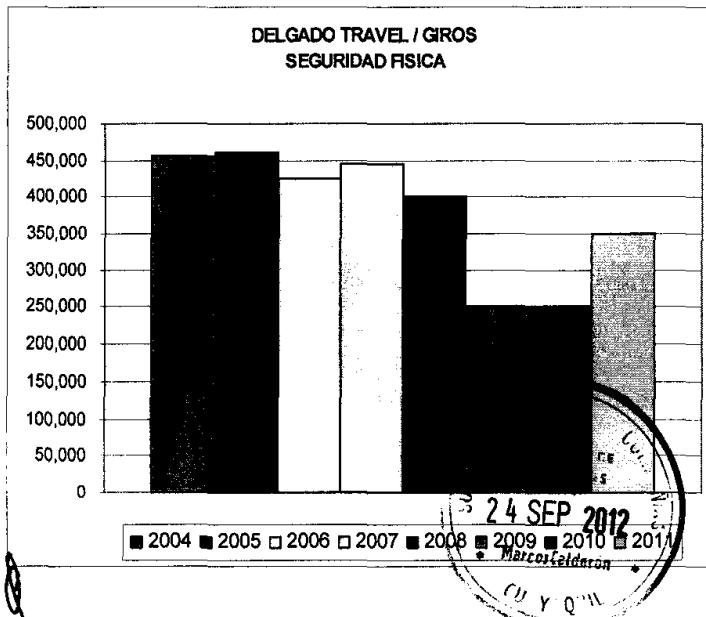
Las campañas publicitarias ejecutadas durante los años 2009-2010 fueron revisadas al 2011, manteniendo nuestros pautajes a nivel de radio y siendo bien selectivos en fechas para publicaciones a nivel de prensa escrita, lográndose una contracción del 49.14%. Total acumulado 2011 US\$ 30.87 mil.



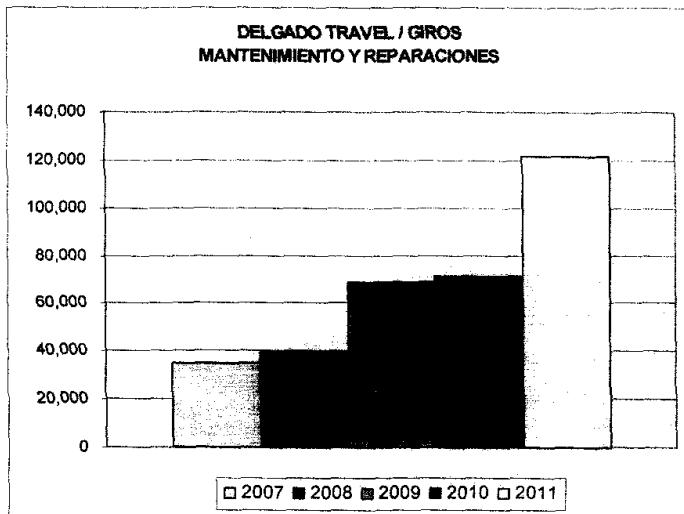
*El rubro **Comisiones Pagadas** registra los valores reconocidos a nuestros corresponsales por giros enviados, la comisión a Delbank por los giros pagados por cuenta de Travel y los valores reconocidos a los Agentes Pagadores, rubro que registro una contracción en el orden del 6.78% que representa US\$ 34.01 mil frente al 2010. Total acumulado 2011 US\$ 467.32 mil.*



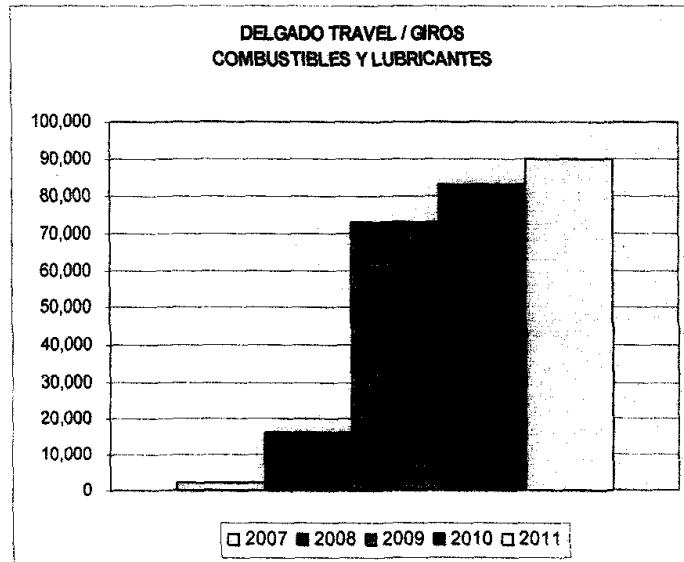
*La contratación del servicio de seguridad física con SEREMSEPRI CIA. LTDA., determino un aumento importante en el rubro **Seguridad Física**, cifra que se ubico un 39.70% mas que al 2010; lo cual representa un incremento del cargo a resultados de US\$ 99.64 mil. Total Seguridad Física 2011 US\$ 350.65 mil.*



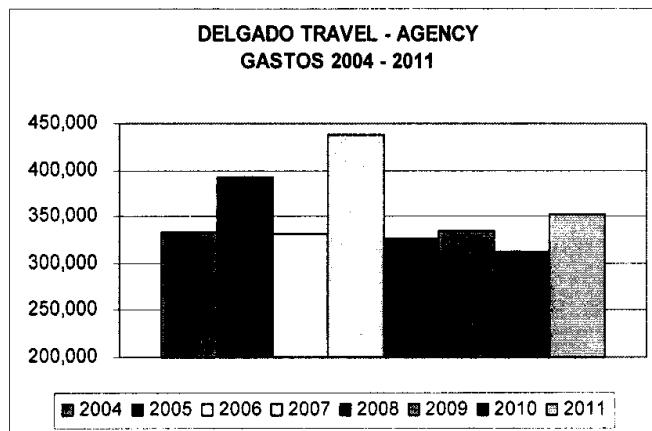
*La contracción registrada en transportación de Valores y Comisiones Bancarias tuvo su contraparte en el apropiamiento de la distribución de dinero por nuestra cuenta, asumiendo Reparación y Mantenimiento de los vehículos, lo cual junto con el mantenimiento de las agencias, fijo un incremento del rubro **Reparaciones** del 70.28%. Total acumulado al 2011 US\$ 121.53 mil*



*En similar referente se ubica el rubro de **Combustibles y Lubricantes** sobre el cual se fijaron controles directos en el despacho de combustible, se replanteo horarios de tanqueo y supervisión directa de la relación costo/kilómetro. El incremento se ubico en el 8.193% es decir US\$ 6.81 mil mas que lo causado el ejercicio anterior. Total Acumulado US\$ 89.90 mil*



Del análisis de los gastos de Travel-Agencia de Viajes, estos sufrieron un incremento del 12.83% esto es US\$ 40.00 mil frente a lo causado en el 2010. La mayor incidencia se grafico en el rubro "Servicios Operacionales" producto de los ajustes efectuados en giros, con un incremento de US\$ 45.55 mil, igual situación presento el rubro "Arriendo" con US\$ 9.00 mil; así como "Viáticos" en US\$ 2.66 mil producto de la supervisión directa en las agencias. Adicionalmente se implementaron controles sobre todos los rubros de la operación que determinaron una contracción en los mismos, tal es el caso de "Salarios" que registro una contracción de US\$ 21.95 mil y "Cargos Bancarios" por US\$ 2.55 mil entre los mas representativos. La situación del ejercicio determinó una acumulación total a nivel de gastos de US\$ 352.90 mil.



La cuantificación de las políticas adoptadas no debe considerar como único referente los resultados obtenidos, los cuales superaron en más de un 96% a los registrados en el 2010, fijando una utilidad antes de impuestos y de participación a trabajadores de US\$ 146.61 mil dólares, sino que también debe considerar la capacidad de gestión administrativa y lo adecuado de las decisiones, factores que superan los efectos económicos de las mismas.

Convencido de que el 2012 traerá nuevos retos y que los mismos nos permitirán mejorar nuestros índices de producción y rendimiento basados en la premisa básica de trabajo y esfuerzo.

Sr. Antonio Delgado Alvarado
GERENTE

