

# *Gerencia General*

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

Año 2013

---

*Concluidos los procesos operativos, contables y tributarios del ejercicio 2013 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.*

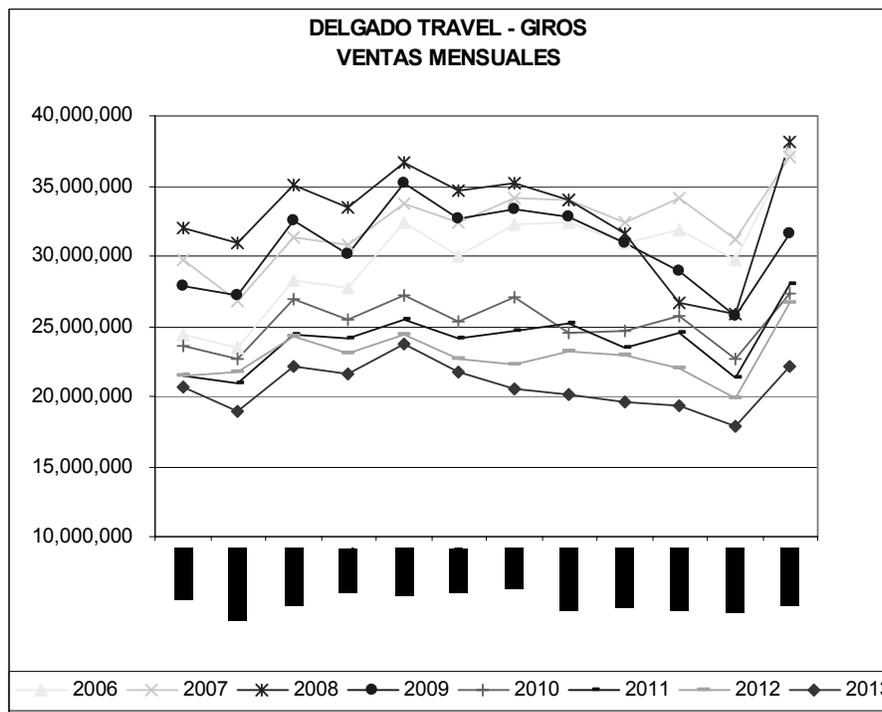
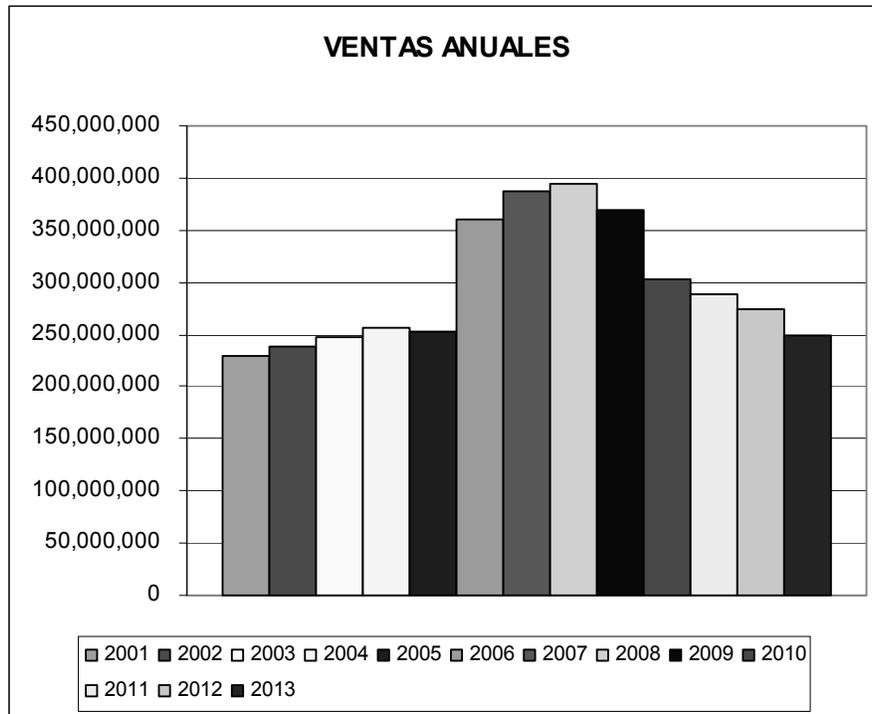
## *1. Memoria administrativa:*

*Las decisiones adoptadas durante el último lustro fijaron la estructura de la organización, decisiones que incluyeron la ampliación de cobertura con la cesion de las oficinas de Casa de Cambios Delgado S.A.(2005-2008) en las ciudades de Ambato, Azogues, Loja, Portoviejo y Quito.*

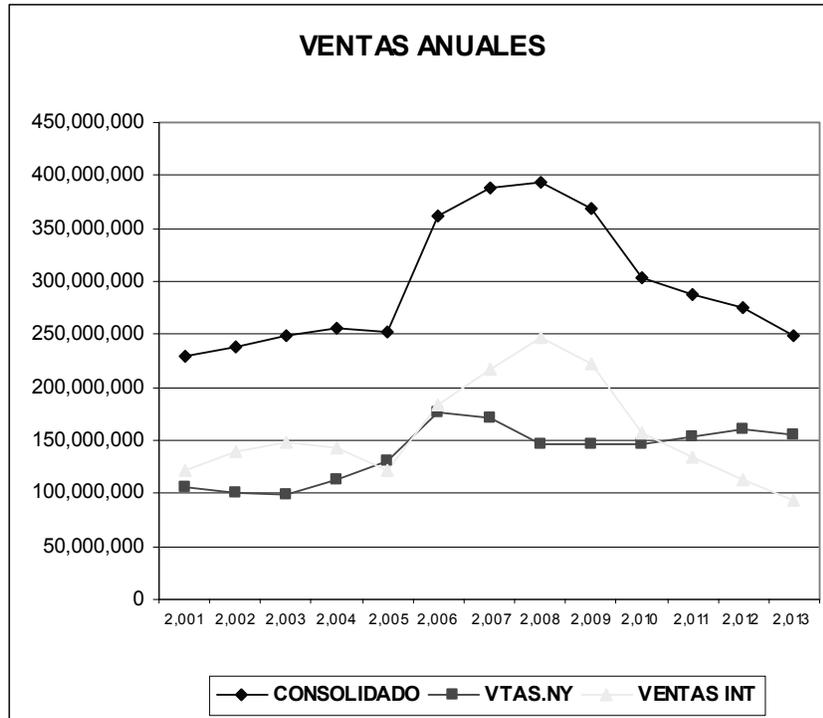
*Para ampliar nuestra cobertura se adopto la figura de Agente Pagador (2009) con CACPE Loja (Cariamanga), Mio Comunicaciones (Puyo), Punto Cell (Baños) y Multicomercio Guaranda, el concepto se afianzo al (2010) a través de Mio Comunicaciones (Tena) y en Jipijapa con la empresa NOVAPHONE. La estabilización del esquema dio paso a su aplicación (2012) con COAC Huaquillas, COAC Señor de Girón, CACPE Zamora, CACPE Gualaquiza y COAC Amazonas, en tanto que al (2013) se sumaron COAC Lucha Campesina (Bucay), COAC Nuestra Señora de Las Mercedes (Colimes), CACPE Palora (Sucua) y se incursiono en el sector de la costa con los puntos de Supermercado Éxito (Playas) y Tienda Borbor en Olon y Montañita.*

*Durante estos años se fortaleció el posicionamiento de Delbank S.A. mediante la venta de nuestras agencias de C.C. La Rotonda (2007) y del C.C. Plaza Mayor (2008), el mismo año se cerro Delgado Travel - Quito Sur para afianzar la presencia de la Agencia Delbank C.C. El Recreo; al (2010) se implemento con Delbank el sistema de cajas especiales para cambio de divisas (Euros) en nuestras Agencias de Machala, Ambato, Cuenca, Azogues, Cañar, Biblian, Gualaceo, Portoviejo, La Troncal, Riobamba, Loja, San Rafael, Ibarra, Otavalo y Quevedo, finalmente al (2013) pasaron a ser Delbank las Agencias de Machala, Portoviejo y Quevedo (Abril), San Rafael (Marzo) y en Julio la Agencia de Ambato.*

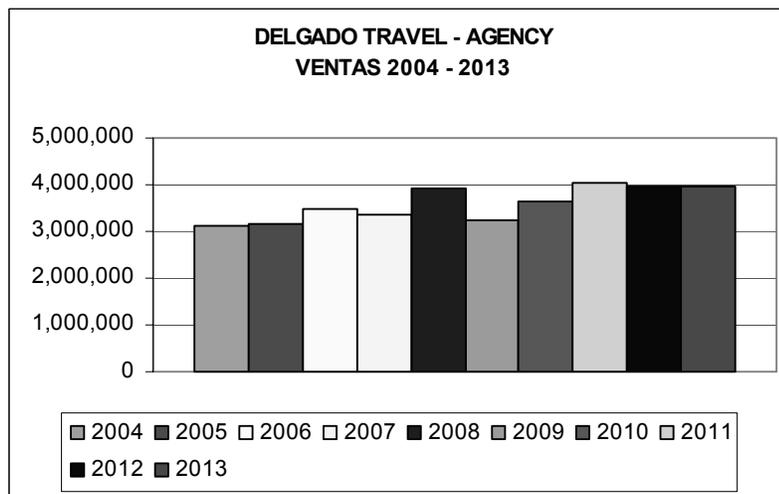
Las decisiones impartidas y las acciones tomadas no generaron un mayor volumen de ventas pero si permitieron estabilizar los costos de operación y reducir los costos administrativos. La contracción de las ventas fue del 9.56% ubicándose al cierre del 2013 en US\$ 248.37 millones.



Del análisis de nuestras ventas, la remesas origen USA registraron una contracción de US\$ 5.85 millones, ubicándose en US\$ 155.27 millones. Igual efecto presentaron las ventas de corresponsales, rubro que registró la mayor contracción en el orden de US\$ 20.41 millones, ubicándose al cierre del 2013 en un total de US\$ 93.09 millones



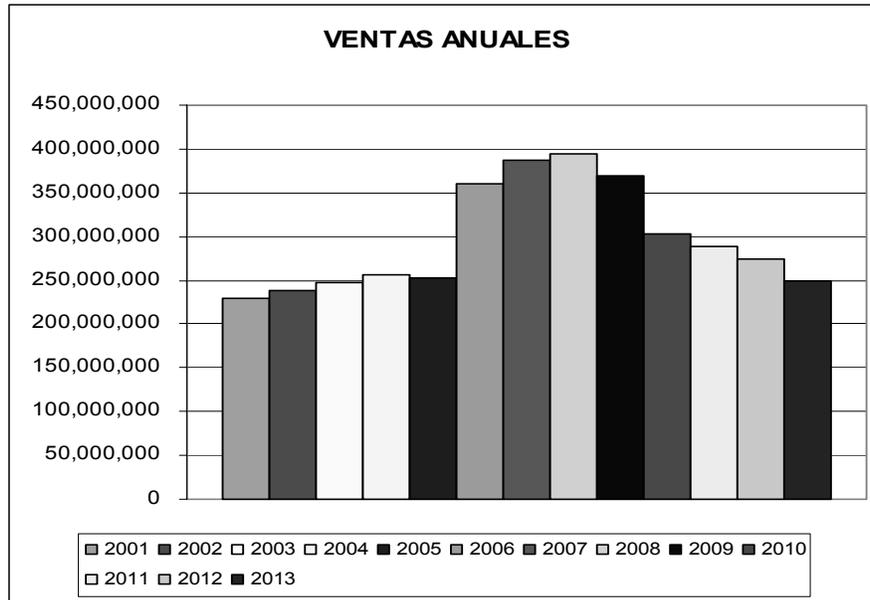
Dentro del giro de Agencia de Viajes el panorama del ejercicio fue similar, con una contracción en el nivel de ventas del 0.50% esto es US\$ 19.88 mil menos que las ventas del 2012. Total ventas 2013 US\$ 3.956 millones



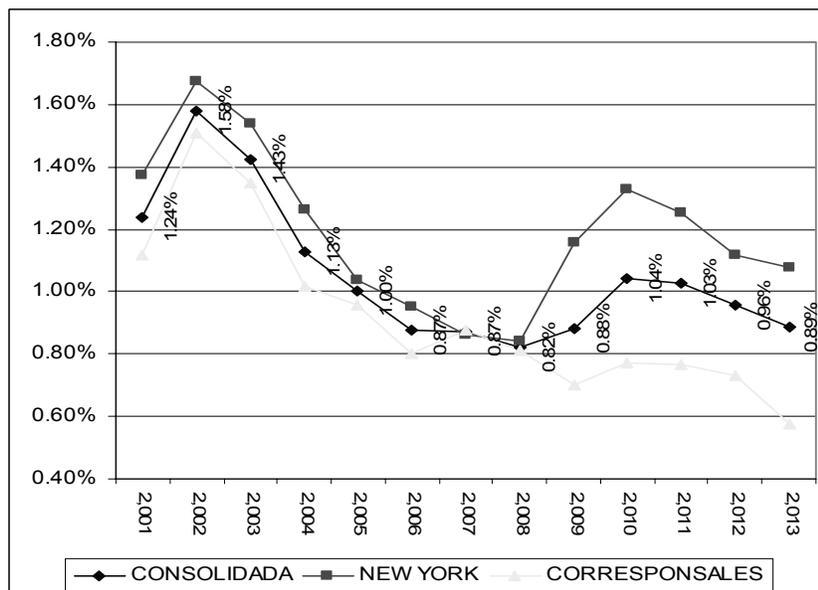
## 2. Gestión Administrativa:

### Ventas / Ingresos:

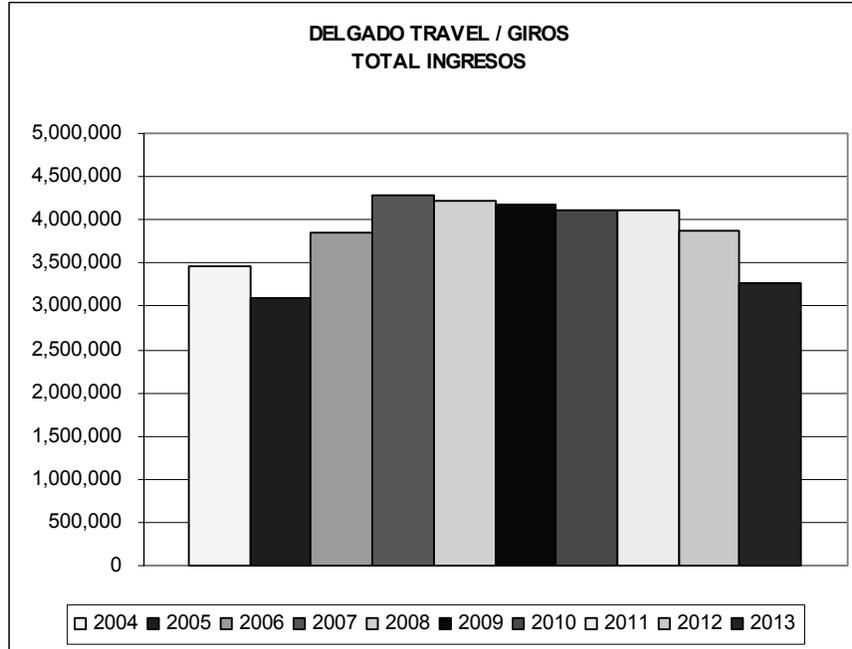
El volumen de ventas alcanzado el 2012 (US\$ 274.63 millones) no pudo ser mantenido pero con la estabilidad en nuestros negocios internacionales y con nuestros agentes pagadores, se pudo compensar en parte el traspaso de nuestras oficinas, sufriendo al 2013 una contracción del 9.56%, ubicándose en US\$ 248.37 millones.



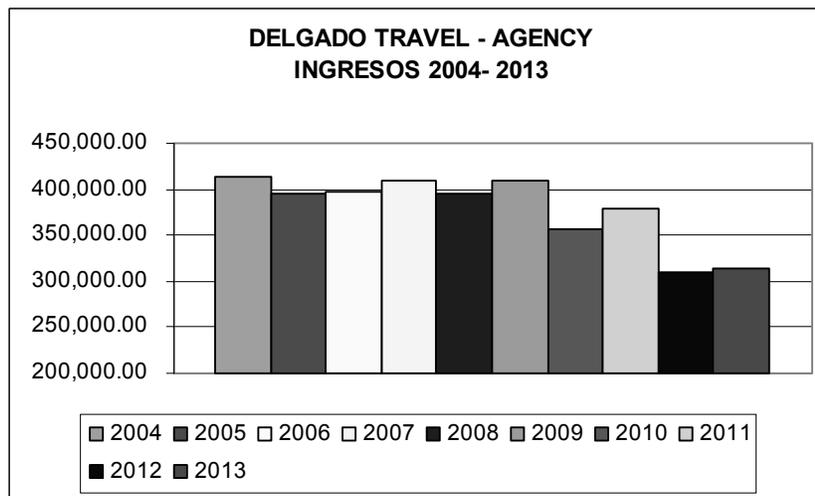
Este efecto se replicó a nivel de tasas activas con una contracción de 0.07% frente a la registrada el año inmediato anterior.



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 enviados y con la recuperación adecuada de nuestros costos, lo que permitió fijar nuestros ingresos al cierre del ejercicio fiscal en US\$ 3.275 millones, un 15.30% por debajo de lo registrado al 2012

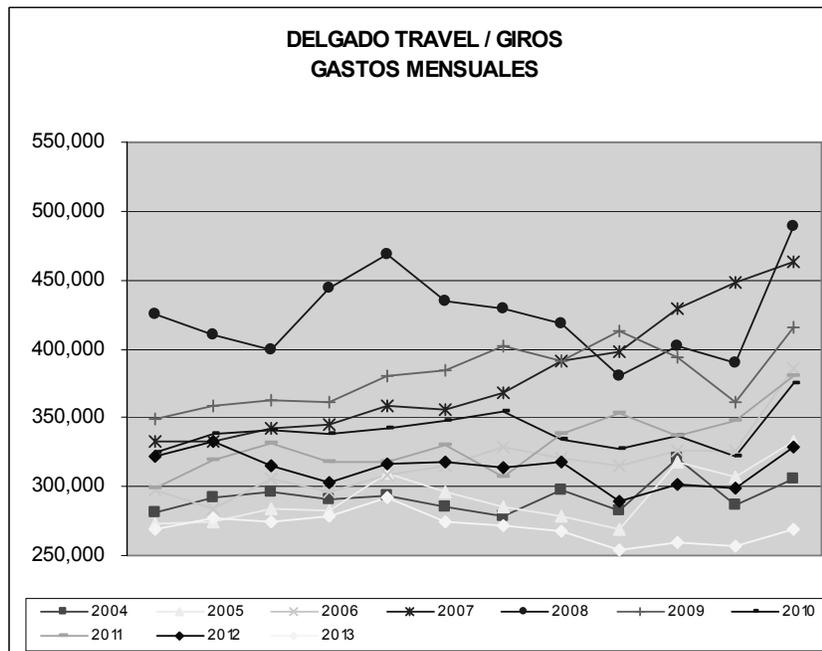
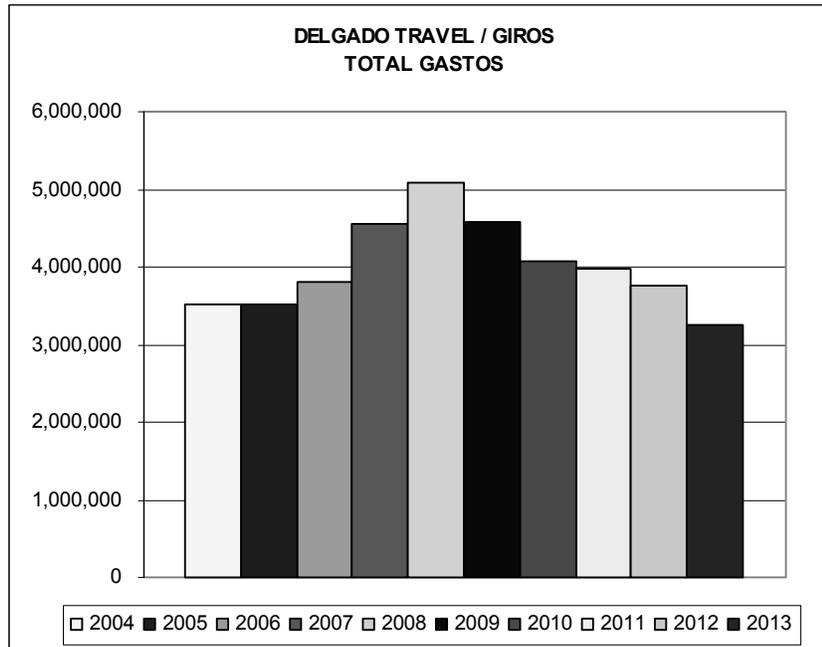


En el área de Agencia de Viajes, el panorama que se avizoraba a inicios del 2013 se reflejo a nivel de nuestras ventas con una contracción del 0.50%, lo que planteo nuevas negociaciones en los márgenes de utilidad lo que origino un incremento de nuestros ingresos en el orden del 1.39%, fijando nuestros ingresos totales al cierre del ejercicio 2013 en US\$ 313.61 mil.

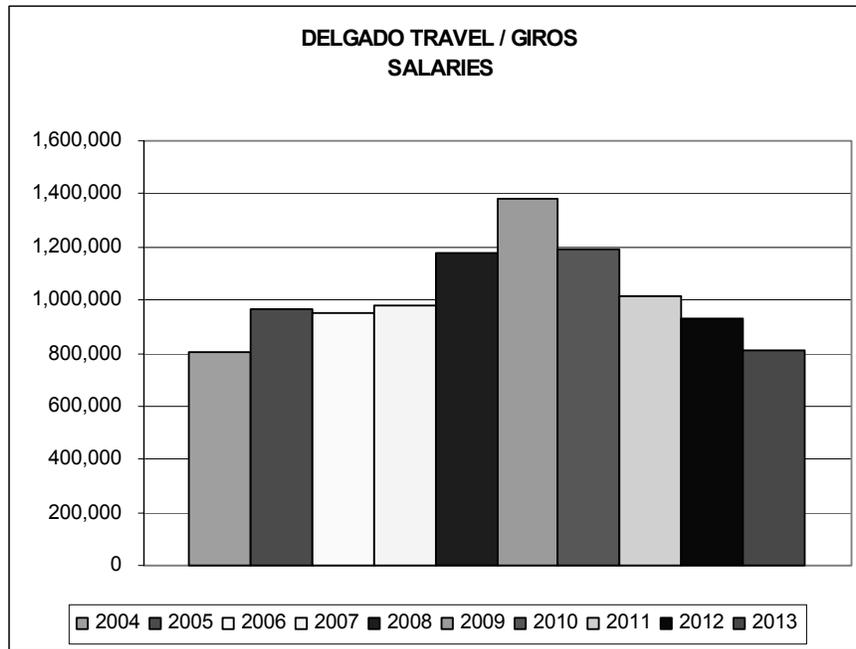


## Costos / Gastos:

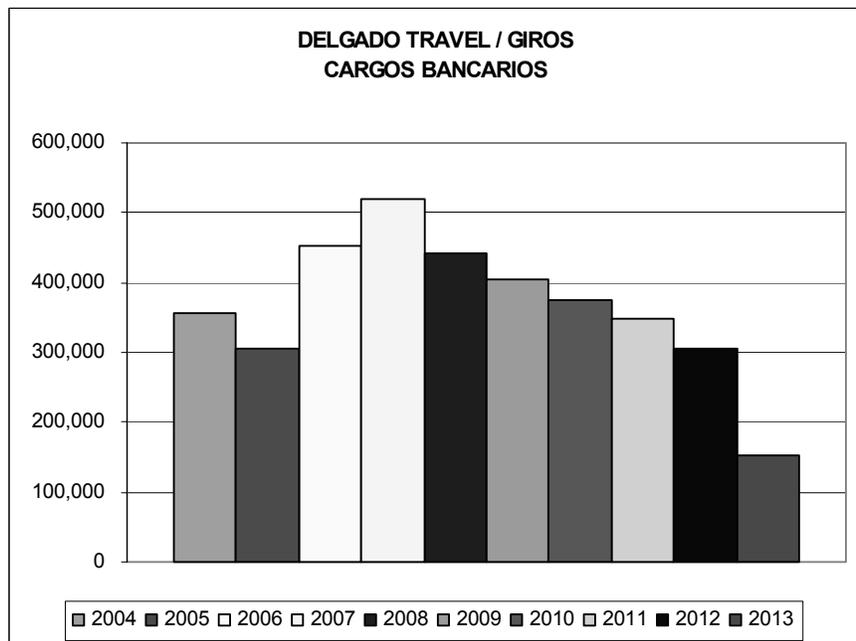
Amparados en la proyección de los ingresos se tomaron decisiones básicas para los resultados de la gestión, se fijó la revisión de los costos de operación y se optimizaron los gastos administrativos, logrando una contracción importante del gasto en el orden del 13.71% que representa US\$ 515.49 mil menos frente a lo causado el año anterior. Total gastos 2013 US\$ 3.243 millones.



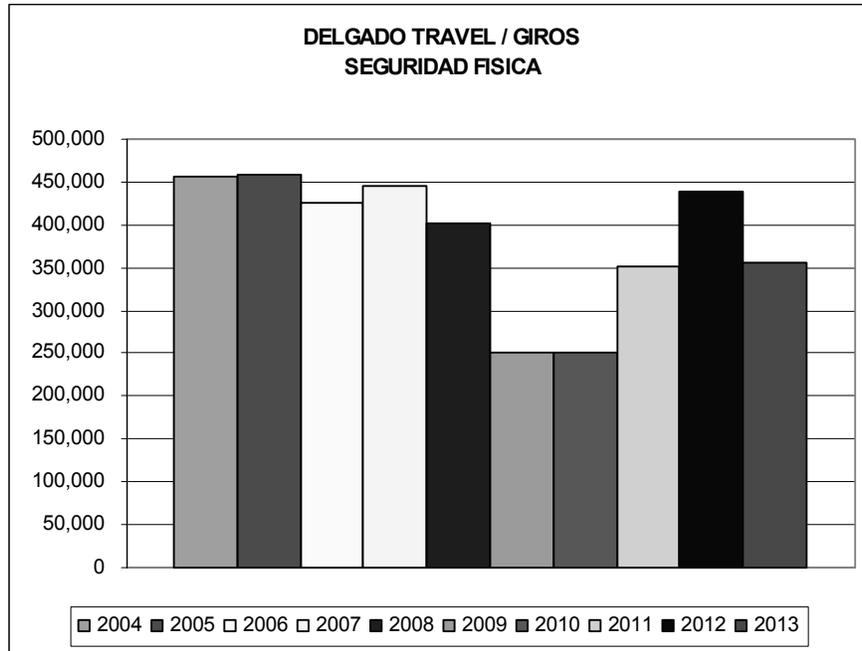
Durante el ejercicio 2013 se tomaron decisiones básicas en los costos de operación, del análisis de las medidas se determina que la segunda principal contracción se produjo en el rubro **Salarios**, rubro que registro US\$ 118.89 mil menos que lo causado al 2012. Total acumulado 2013 US\$ 808.01 mil.



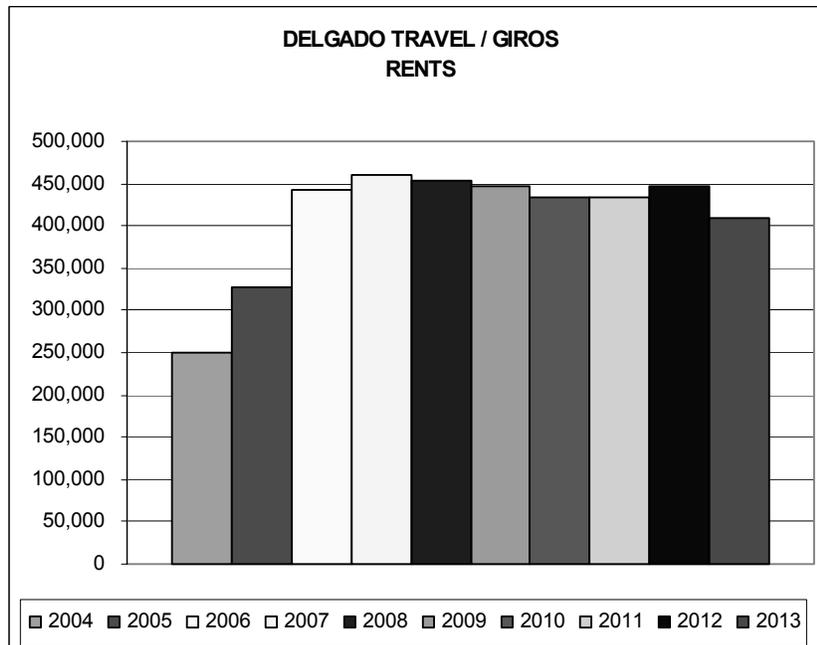
Los **Cargos Bancarios** registraron la principal contracción del ejercicio con el 49.70%, básicamente por el traspaso de Agencias a Delbank S.A. y la contratación directa de Transporte de Valores a nuestras agencias. Estas decisiones fijaron que al 2013 se causen US\$ 152.12 mil menos que al 2012. Cargos Bancarios 2013 US\$ 153.97 mil



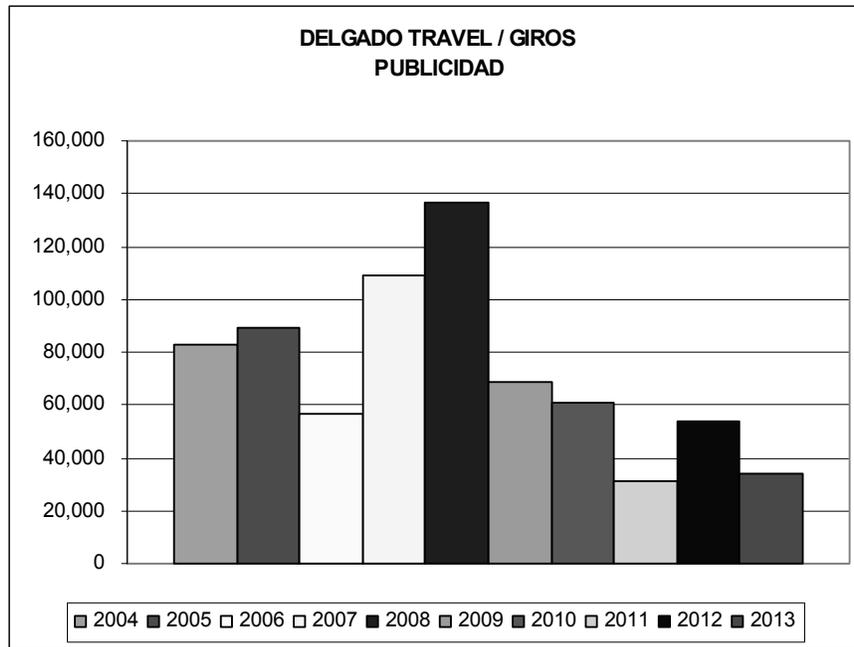
La instalación de seguridades electrónicas y la ampliación de cobertura con Agentes pagadores permitieron una revisión de los puestos de seguridad física contratados, situación que determinó una contracción del 18.81% en el rubro **Seguridad Física**, que representa cerca de US\$ 82.45 mil frente a lo causado en el 2012. Total Seguridad Física 2013 US\$ 355.93 mil.



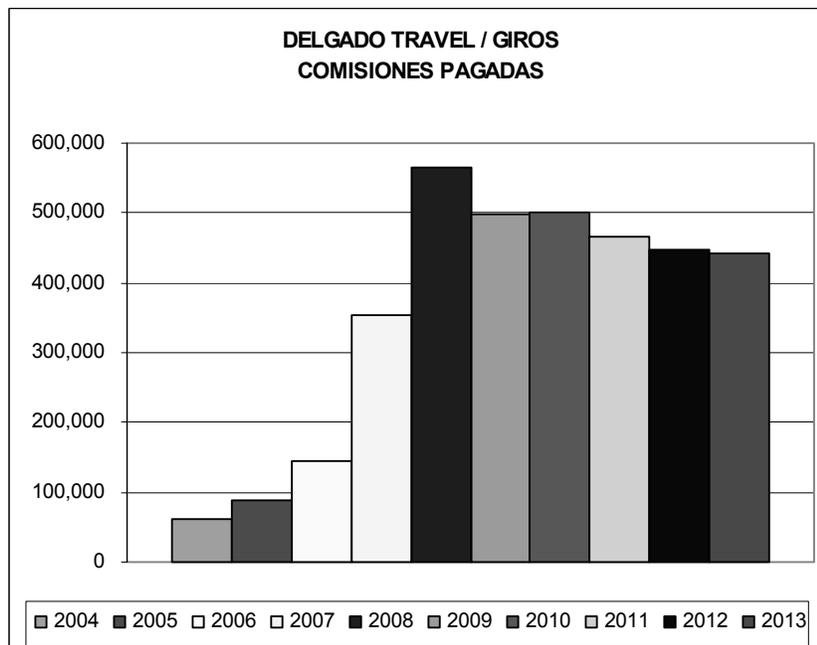
El rubro **Arriendos** registro una contracción de US\$ 39.06 mil, esto es 8.72% frente a lo registrado al 2012, debido básicamente al cierre de las agencias por traslado a Delbank y a Agentes Pagadores. Total Arriendos US\$ 408.86 mil



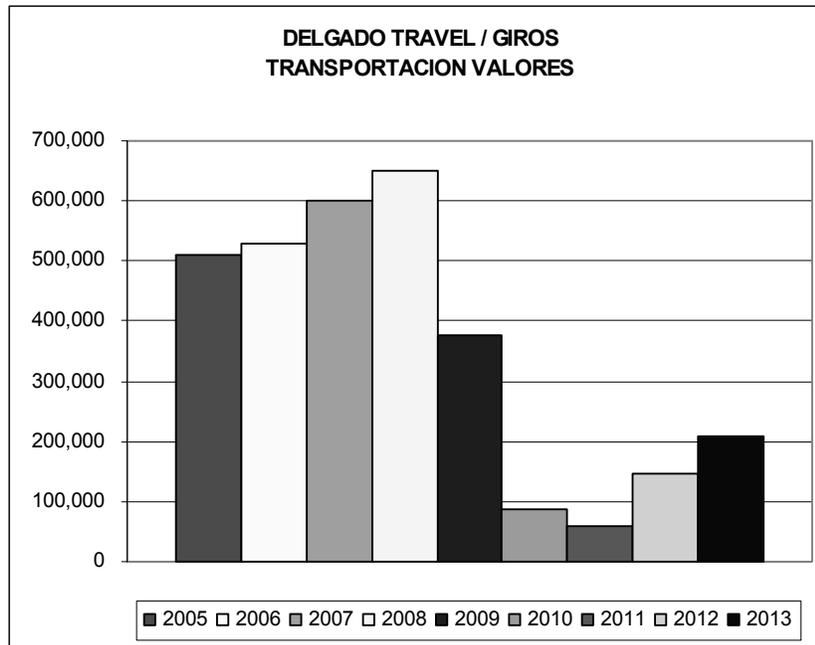
Las campañas publicitarias ejecutadas durante el 2012 fueron revisadas al 2013, manteniendo nuestros pautajes a nivel de radio y siendo bien selectivos en fechas para publicaciones a nivel de prensa escrita, lográndose una contracción del 37.13%. Total acumulado al 2013 US\$ 34.02 mil.



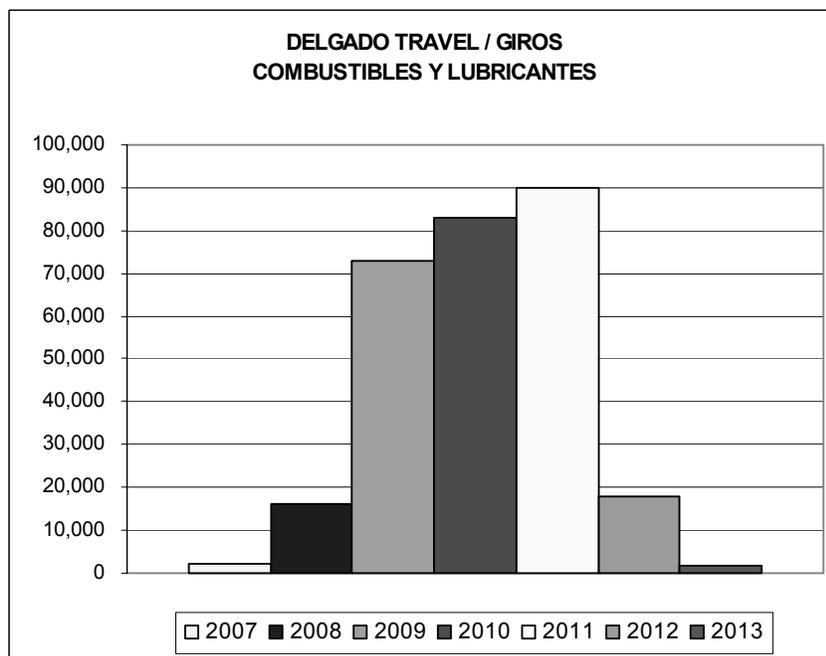
El rubro **Comisiones Pagadas** registra los valores reconocidos a nuestros corresponsales por giros enviados, la comisión a Delbank por los giros pagados por cuenta de Travel y los valores reconocidos a los Agentes Pagadores, rubro que registro una contracción del 1.56% esto es US\$ 6.99 mil frente al ejercicio anterior. Total acumulado 2013 US\$ 441.60 mil.



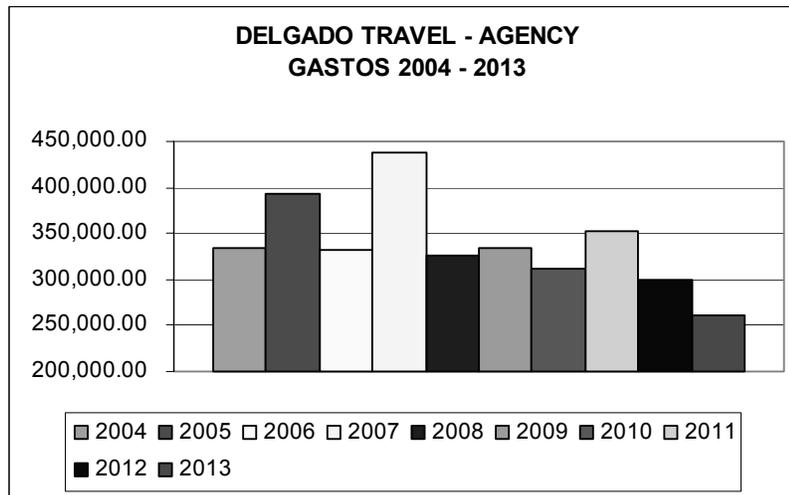
Un referente en los costos en el negocio de Remesas Familiares es la **Transportación de Valores**, rubro que fue la contraparte de la contracción de las Comisiones Bancarias, graficando un incremento de US\$ 59.18 mil esto es 40.07% mas de lo acumulado al 2012. Total rubro al 2013 US\$ 206.89 mil.



Referente contrario registro el rubro de **Combustibles y Lubricantes** pues se consolido la decisión del 2012 de contratación de terceros para la transportación de valores, contracción registrada US\$ 15.91 mil; 89.66% menos que la 2012. Total Acumulado 2013 US\$ 1.83 mil

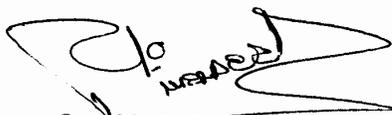


Del análisis de los gastos de Agencia de Viajes, estos sufrieron una contracción del 12.89% esto es US\$ 38.50 mil menos que lo causado al 2012. La mayor incidencia se grafico en el rubro "Salarios" con una contracción del 11.69% esto es US\$ 16.32 mil menos que al 2012, igual situación presento el rubro "Servicios Operativos" con US\$ 13.51 mil; así como "Publicidad" con US\$ 6.08 mil producto de la optimización en fechas y medios en los que se realizan las publicaciones. La situación del ejercicio determino una acumulación total a nivel de gastos de US\$ 260.16 mil.



La cuantificación de las políticas adoptadas no debe considerarse como único referente de los resultados obtenidos, esto es una utilidad antes de impuestos y de participación a trabajadores de US\$ 85.28 mil dólares, sino que también debe considerarse la capacidad de gestión administrativa y lo adecuado de las decisiones, factores que superan ampliamente los efectos económicos de las mismas.

Convencido de que el 2014 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.

  
**Sra. Maria Mendez Rodas**  
**Gerente**  
**Delgado Travel Cia. Ltda.**