

Gerencia General

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

Año 2014

En función de las directrices fijadas al cierre del 2013, considerando los nuevos escenarios fijados por el mercado de remesas y al cierre de los procesos operativos, contables y tributarios, pongo a vuestro conocimiento las acciones administrativas y operativas bajo las cuales se desarrollo la actividad de Delgado Travel Cia. Ltda. en el ejercicio 2014.

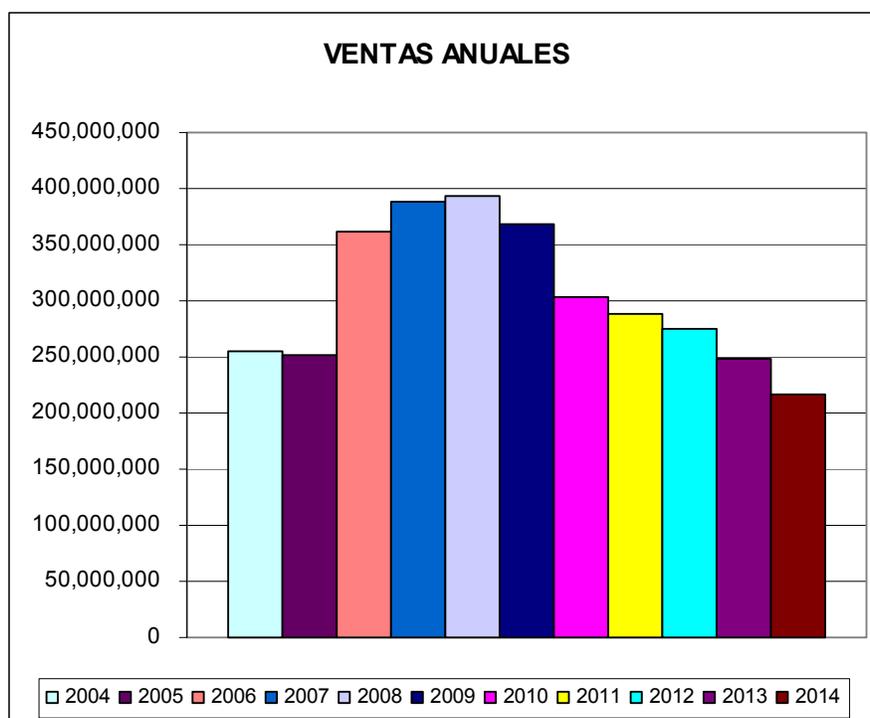
1. Memoria administrativa:

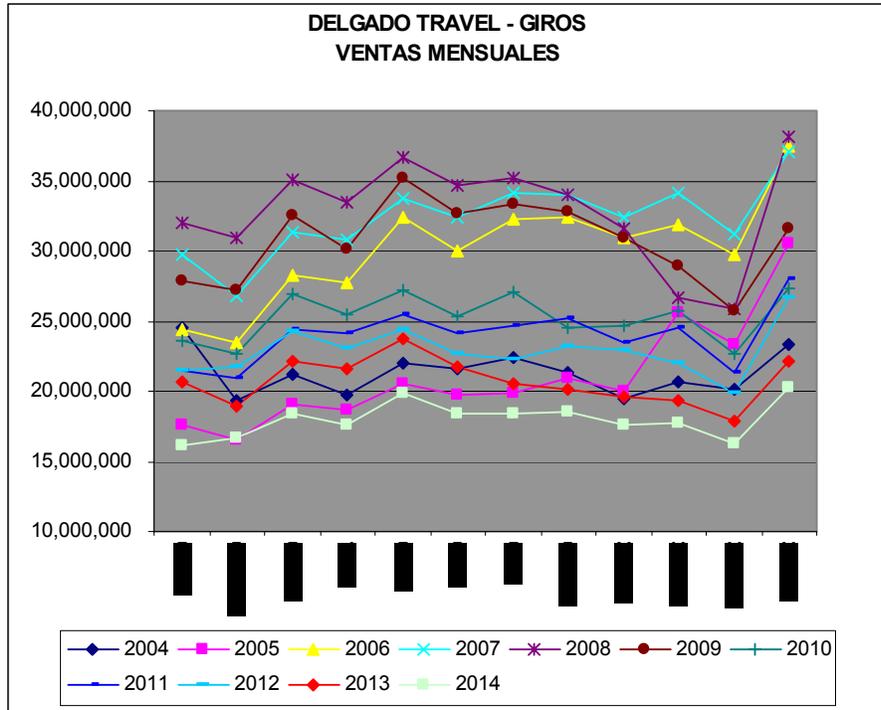
Los esfuerzos realizados y las decisiones tomadas durante la última década para adecuar nuestra estructura organizacional y nuestros costos operativos frente al posicionamiento logrado por remesadoras vinculadas a Instituciones financieras, fijaron efectos claramente positivos, a saber:

- ✓ Se mantuvo nuestra posición dentro del mercado de remesas con la ampliación de cobertura con la Cesión de Oficinas de Casa de Cambios Delgado S.A., en las ciudades de Ambato, Azogues, Loja, Portoviejo y Quito (2005-2008);*
- ✓ Se fortaleció la relación con Delbank S.A., con la negociación de nuestras agencias de C.C. La Rotonda (2007) y del C.C. Plaza Mayor (2008), el mismo año el cierre de Delgado Travel - Quito Sur reforzó la presencia de la Agencia Delbank del C.C. El Recreo. En igual sentido se trasladaron operaciones de nuestras agencias de San Rafael, Portoviejo, Machala, Quevedo, y Ambato (2013) y Riobamba (2014)*
- ✓ Se firmaron durante el 2010 convenios con Delbank para incursionar con el servicio de cambio de divisas mediante la apertura de ventanillas especiales en las Agencias de Machala, Ambato, Cuenca, Azogues, Cañar, Biblian, Gualaceo, Portoviejo, La Troncal, Riobamba, Loja y San Rafael, que determino un mejoramiento institucional y de posicionamiento de ambas entidades.*
- ✓ Se amplió cobertura con la contratación de Agentes Pagadores tal es el caso de las ciudades de Baños, Guaranda y El Puyo, se amplió también la cobertura con los cantones de Cariamanga, Saraguro, Catamayo, Catacocha, Malacatos, Vilcabamba, Alamor y Balsas mediante la relación con la Cooperativa CACPE Loja (2009).*

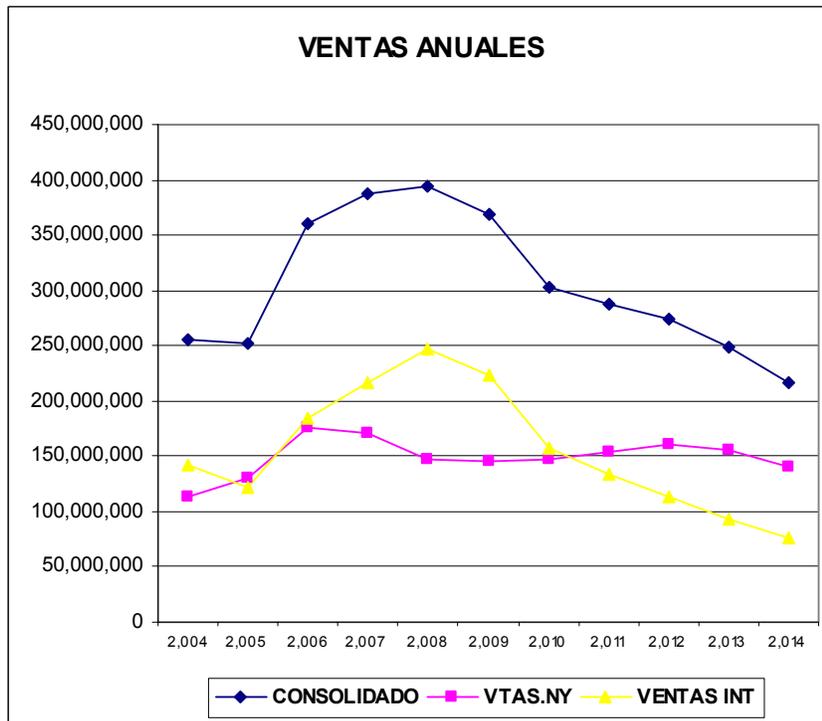
- ✓ La estabilización del concepto de Agente Pagador permitió ampliar el esquema y aplicarlos en las ciudades de Tena y con Novaphone en Jipijapa (2010), fijar alianzas con COAC Huaquillas, COAC Señor de Girón, CACPE Zamora, CACPE Gualaquiza y COAC Amazonas (2012), se sumaron además COAC Lucha Campesina, COAC Nuestra Señora de las Mercedes en Colimes y El Empalme, CACPE Palora en Sucua, Supermercado El Éxito para Playas y Tienda Borbor para Montañita y Olon (2013) y se firmaron convenios con COAC 1 de Julio para Tena, COAC Puerto López, COAC Juan Pío de Mora en Guaranda y Cruz Azul Samborondon (2014)

El obtener resultados organizacionales, administrativos y corporativos positivos no genero su contraparte en las ventas anuales, las cuales registraron una contracción del 13.07% ubicándose US\$32.47 millones por debajo de las ventas del 2013. Total Ventas 2014 US\$3.203 millones

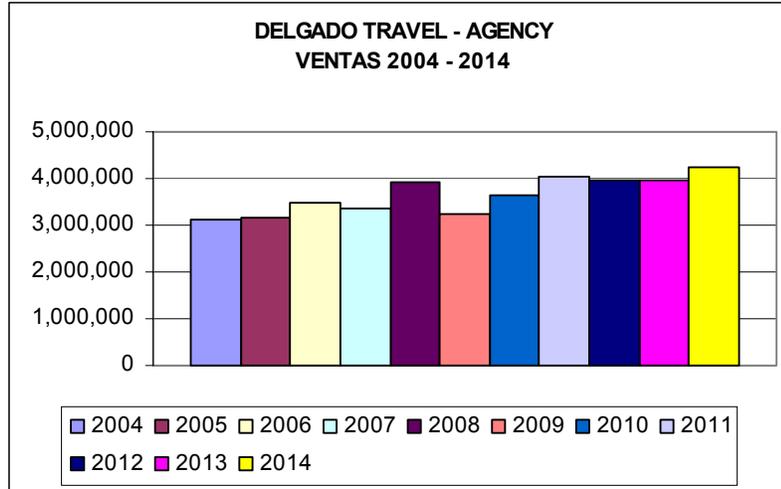




Del análisis de nuestras ventas, las remesas origen USA registraron una contracción de US\$15.17 millones, ubicándose al cierre del ejercicio en US\$140.10 millones. Similar efecto presentó las ventas de correspondientes, que registró la mayor contracción en el orden de US\$17.30 millones, con una venta anual de US\$75.79 millones.



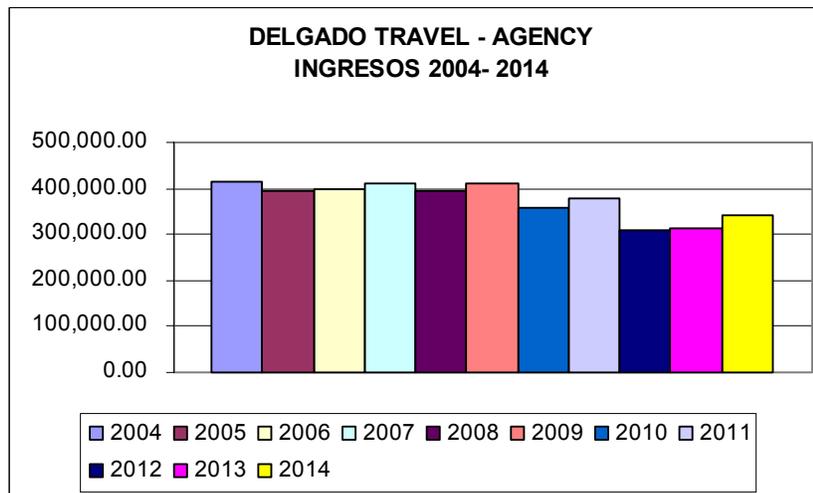
Las decisiones a nivel de giros crearon un referente administrativo y operacional dentro del negocio de **Agencia de Viajes** logrando un incremento en las ventas en el rango del 7.62% es decir, aproximadamente US\$301.33 mil frente a las ventas del 2013, ubicándose las mismas al cierre del ejercicio 2014 en US\$4.25 millones.



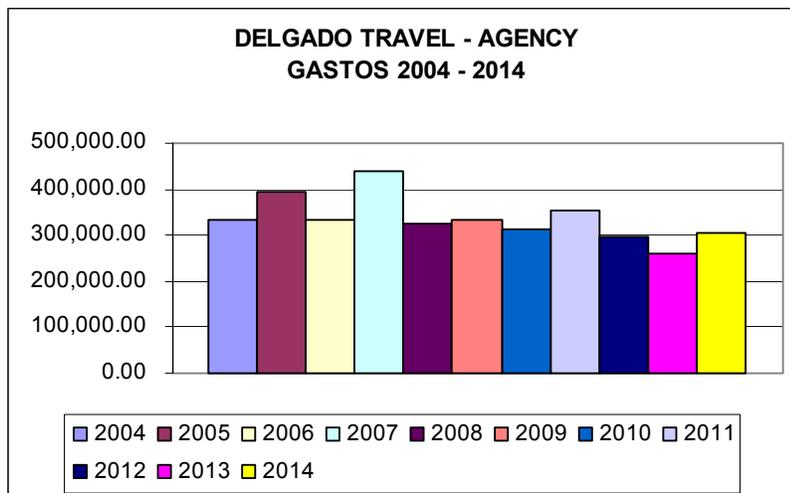
2. Gestión Administrativa:

Ventas / Ingresos:

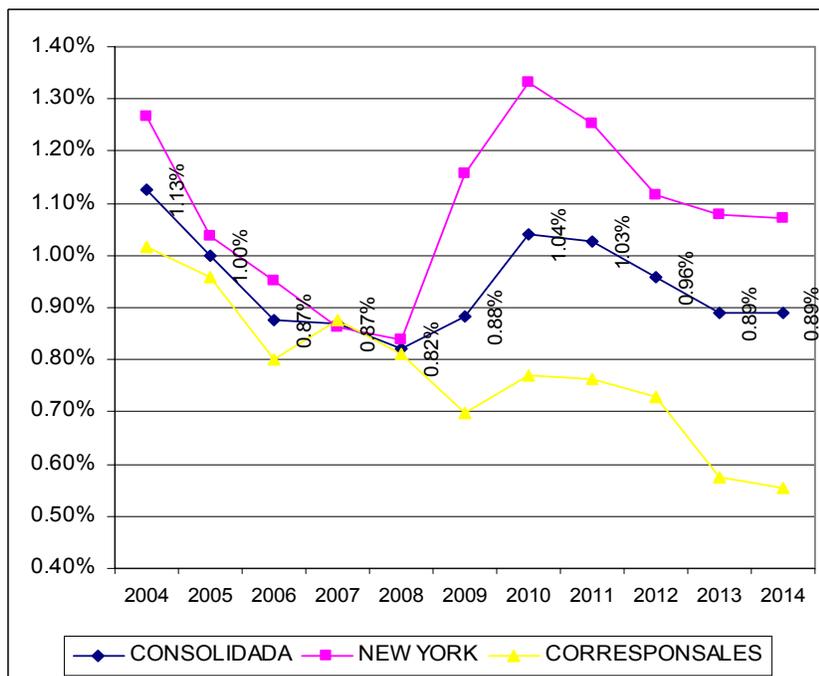
La variación en el volumen de ventas en **Agencia de Viajes** se reflejó de manera directa en nuestros ingresos, los cuales al cierre del ejercicio registraron un incremento de US\$25.94 mil, esto es 8.27% más que lo registrado al cierre del 2013. Total Ingresos 2014, US\$339.56



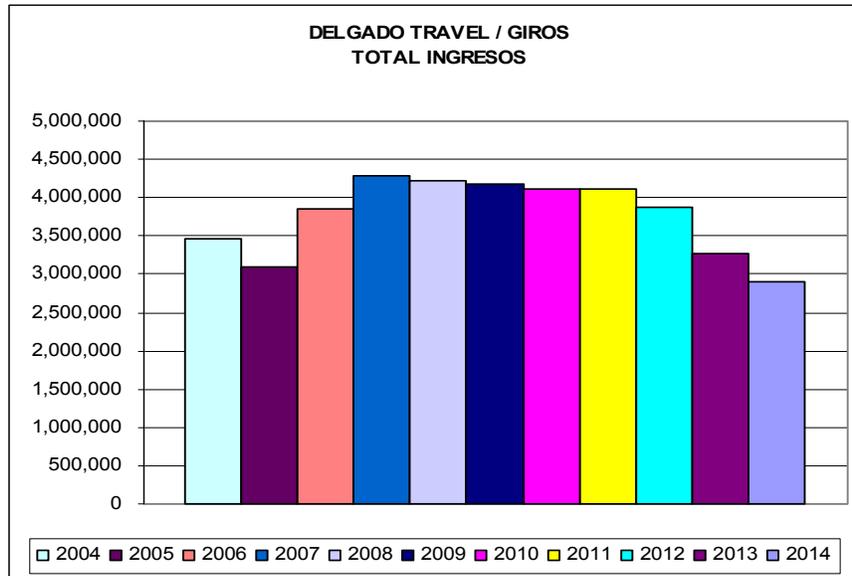
El incremento en ventas genero el mismo efecto sobre los costos básicos del negocio, decisiones que sumadas a los procesos de publicidad y capacitación determino un incremento en el orden del 17.69% esto es US\$46.02 mil mas que lo causado en el 2013. Total acumulando al 2014 US\$306.18 mil.



En el ámbito de remesas familiares, las ventas registraron la cifra mas baja en en toda la década (2004 – 2014), hecho que fue afrontado con el respaldo decisivo de nuestro corresponsal “Casa de Cambios Delgado Inc.” mediante la ratificación del convenio directo de corresponsalía, lo que permitió que nuestra Tasa de Comisión Ponderada, se mantenga en el orden del 0.89%

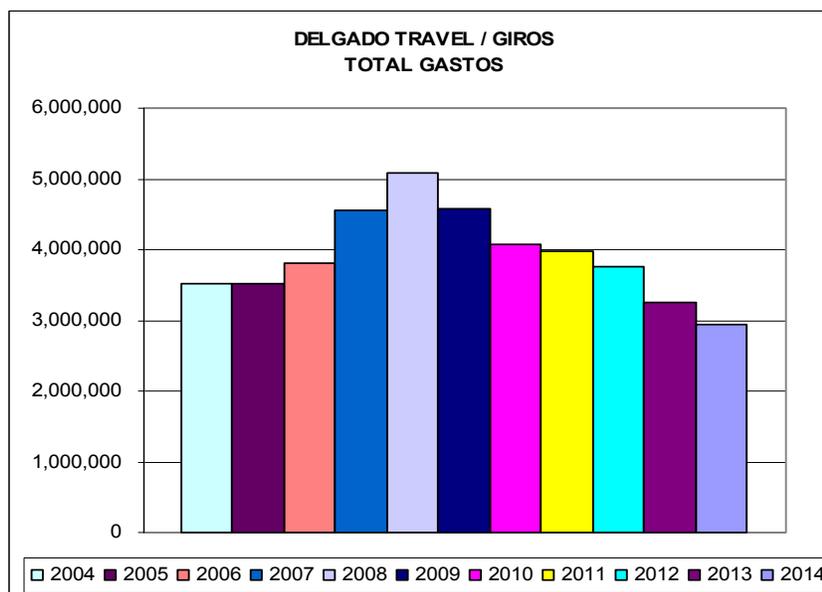


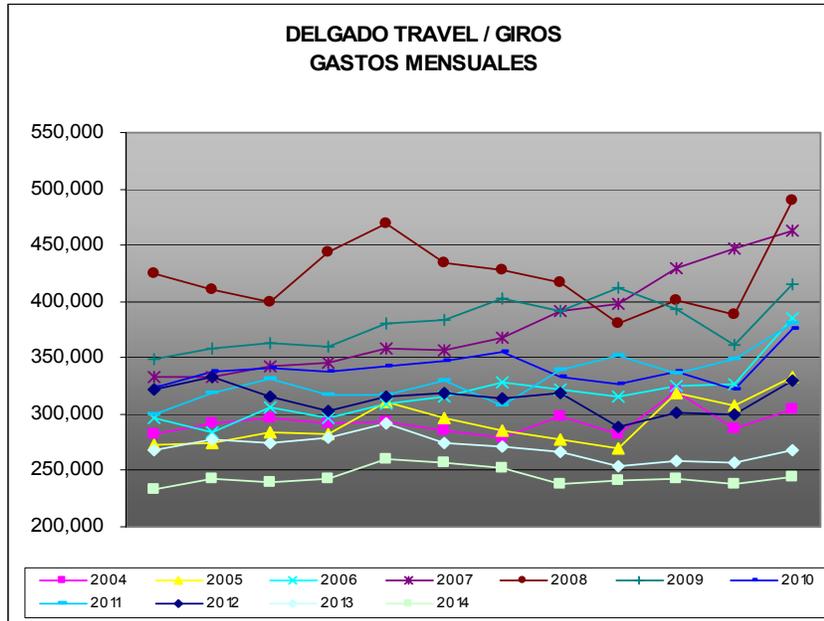
Lo conjunción de los factores citados determino que los ingresos provenientes de las remesas experimenten una contracción de US\$376.74 mil y se ubiquen al cierre del 2014 en US\$2.898 millones, esto es una contracción del 11.50% frente a lo devengado al 2013.



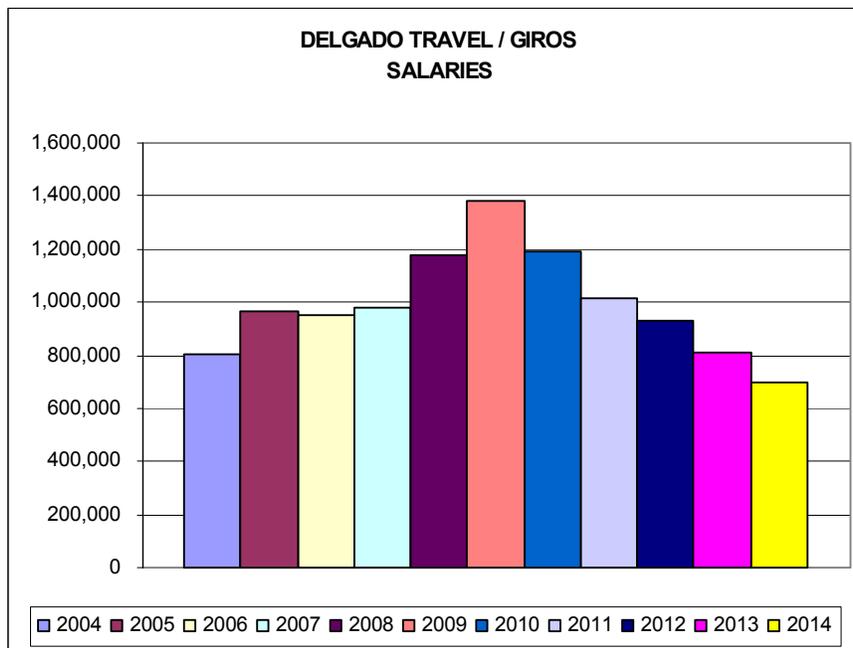
Costos / Gastos:

La estabilización lograda luego de la aplicación de medidas dirigidas a optimizar las operaciones, minimizar los costos y el reforzar los procesos de austeridad administrativa genero resultados positivos con una contracción del 9.67%, esto es US\$313.72 mil menos que lo causado en el 2013. Total gastos 2014 US\$3.286 millones.

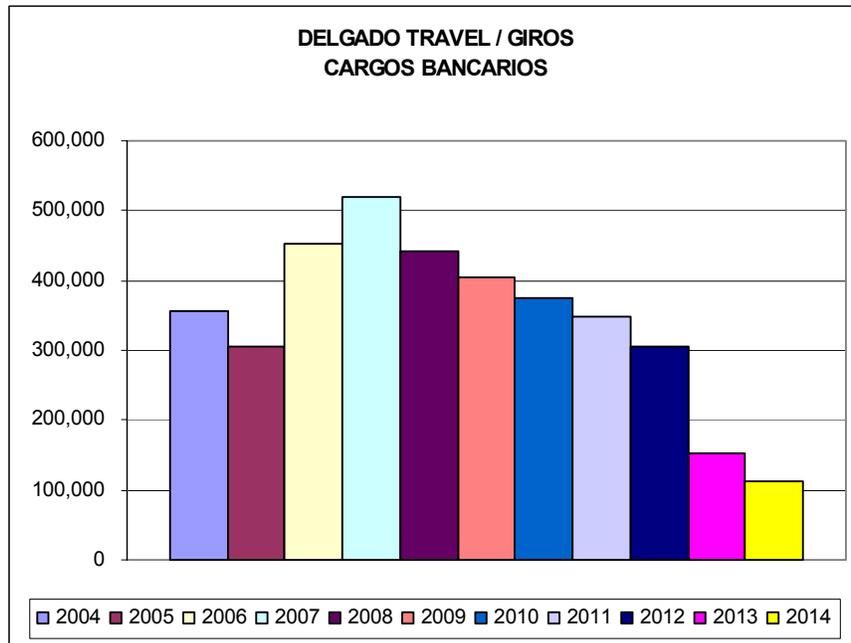




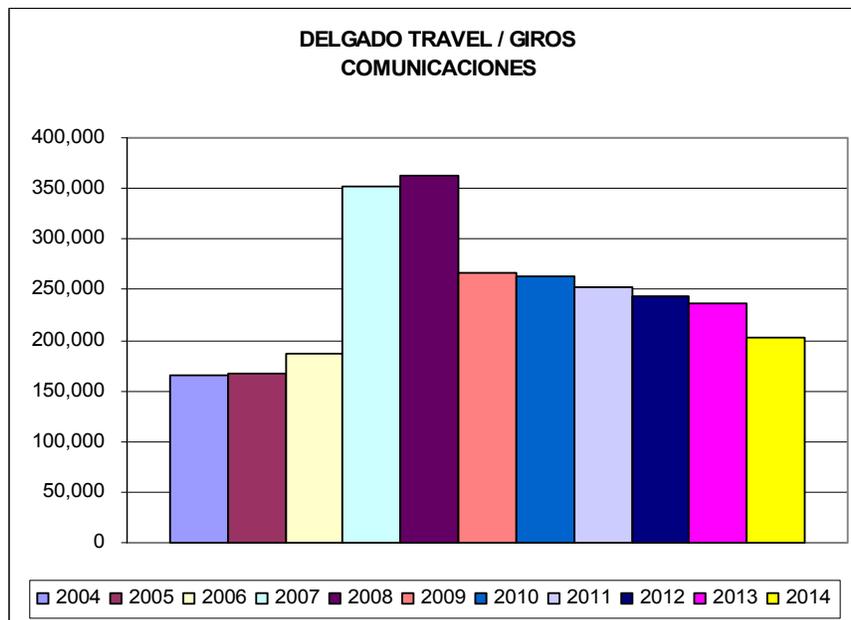
El análisis de costos determina que el rubro que experimento la mayor contracción fueron los **Salarios**, situación originada por la utilización del sistema de Agentes Pagadores y cesión de nuestras Agencias, decisión que nos permitió optimizar los servicios en nuestras agencias. Variación frente al 2013 US\$112.38 mil menos. Total Acumulado 2014 US\$695.63 mil.



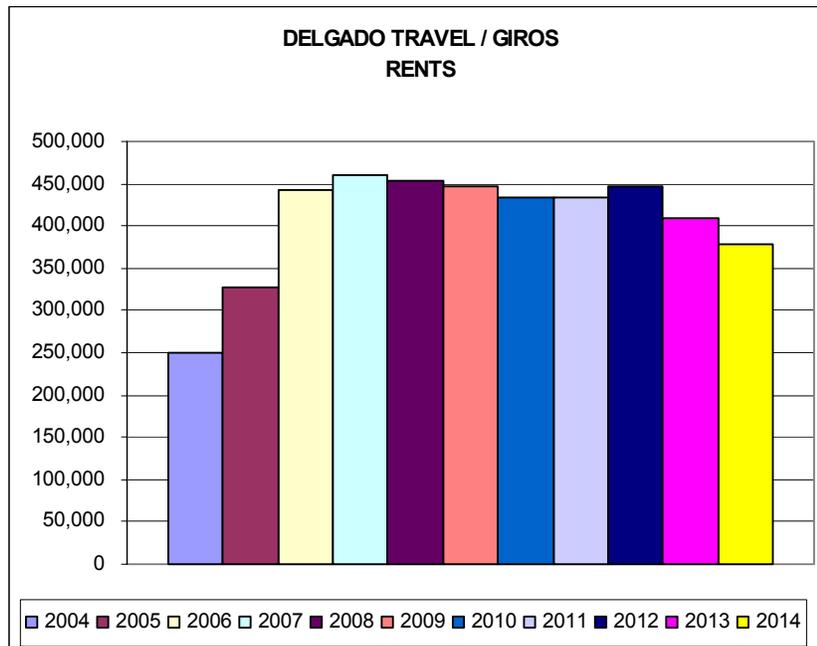
En función de las negociaciones realizadas durante los últimos años con Instituciones financieras y con Agentes pagadores, se logró una contracción importante en el rubro **Cargos Bancarios** en el orden del 26.62% esto es US\$ 40.99 mil menos que al 2013. Total acumulado 2014, US\$112.97 mil.



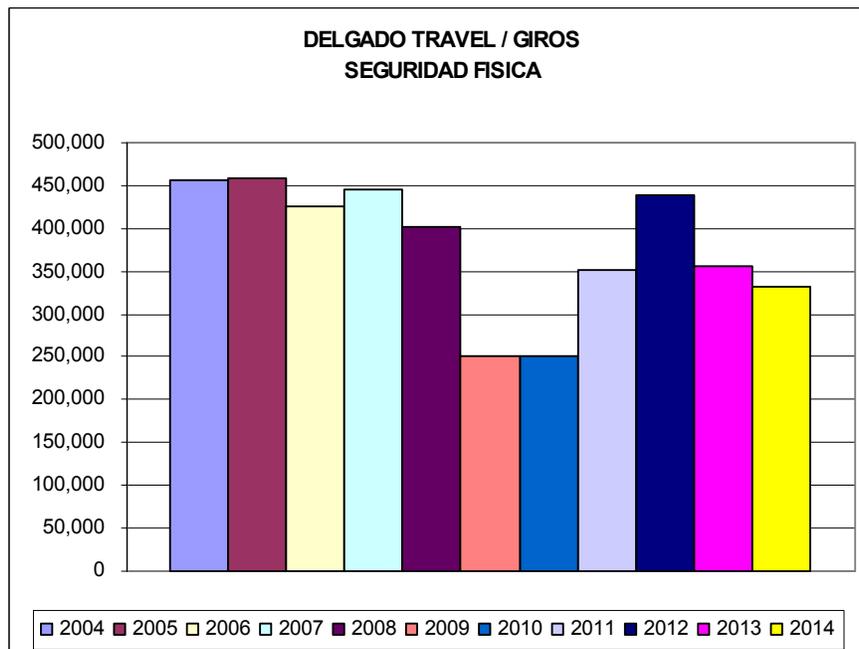
La adecuada administración de recursos tecnológicos con Agentes Pagadores, la utilización de nuevas herramientas de comunicación entre agencias y la mejora en condiciones económicas como de enlaces con nuestros proveedores fijaron una contracción del rubro **Comunicaciones** del 14.35% esto es US\$34.06 mil menos que al 2013. Total Acumulado 2014 US\$203.23 mil



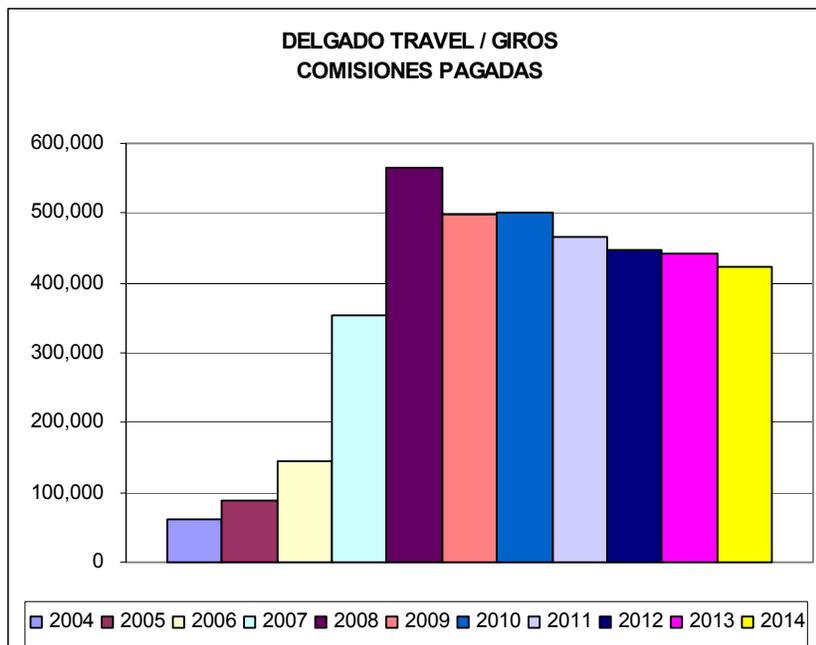
El rubro **Arriendos** registro una contracción de US\$31.26 mil, esto es 7.65% frente a lo registrado al 2013, debido básicamente al cierre de las agencias por traslado a Delbank y con Agentes Pagadores. Total Arriendos US\$ 377.59 mil



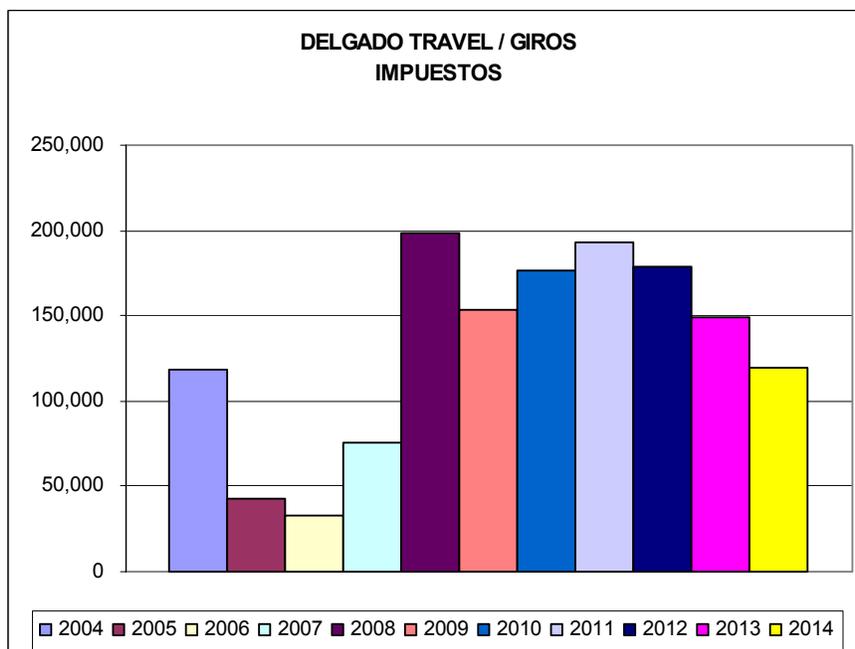
La **Seguridad Física**, capturo también el concepto de Agentes Pagadores, determinando una contracción del 6.71% aproximadamente US\$23.89 mil menos que lo causado al 2013. Total acumulado 2014, US\$332.03 mil.



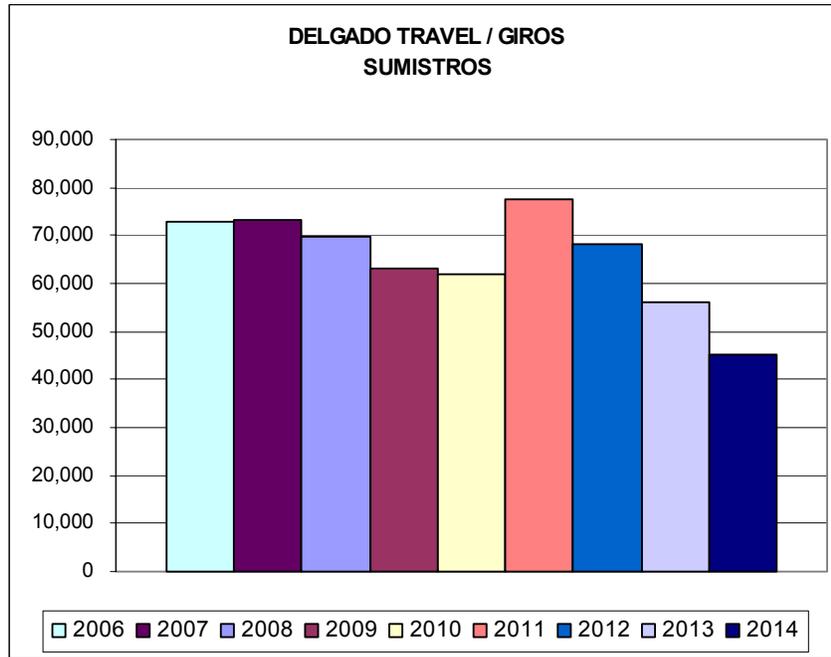
El rubro **Comisiones Pagadas** registra los valores reconocidos a nuestros corresponsales por giros enviados, la comisión a Delbank por los giros pagados por cuenta de Travel y los valores reconocidos a los Agentes Pagadores, rubro que registro una contracción del 4.20% esto es US\$18.55 mil frente al ejercicio anterior. Total acumulado 2014 US\$423.05 mil.



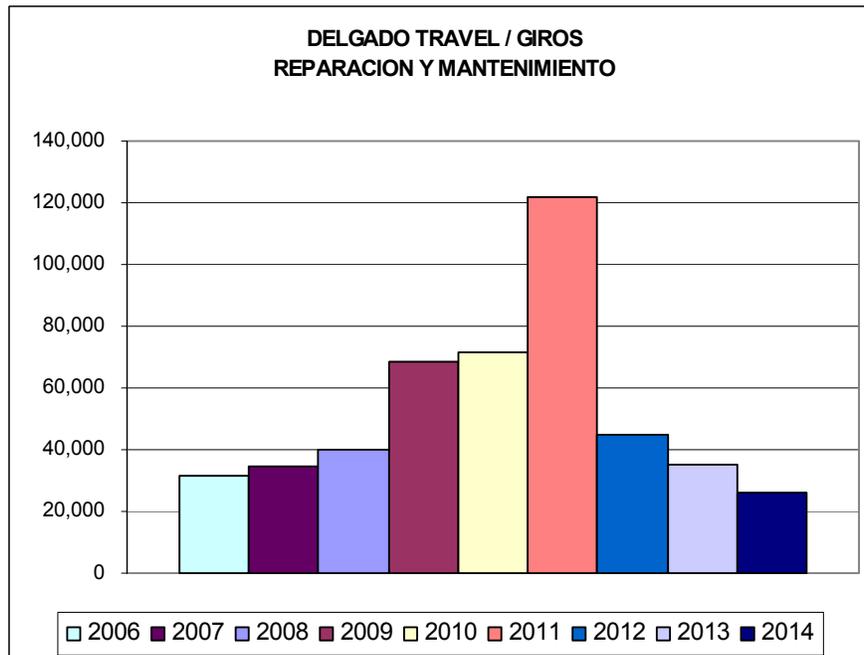
La gestión administrativa no solo tomo como referente los costos básicos de operación sino que concentro esfuerzo en la re-estructuración de los costos administrativos bajo esquemas de austeridad, logrando importantes resultados en tema impositivos, US\$119.07 mil, contracción del 20.04% (US\$29.83 mil)



En igual sentido, basados en el principio de austeridad, el rubro **Suministros** registro una importante contracción del 19.57% esto es US\$10.99 mil menos que lo acumulado al 2013. Total 2014 US\$45.20 mil



Dentro del proceso propio de austeridad sin descuidar el servicio, el rubro **Reparaciones** mantuvo su contracción en el orden del 26.04% esto es US\$9.16 mil. Total acumulado Reparaciones al 2014, US\$26.02



No cabe duda que el 2014 presento una dura prueba para nuestra fortaleza institucional, generando márgenes de rentabilidad consolidada con los resultados de la Agencia de Viajes en el orden de US\$2.19 mil antes de Impuestos y Participación a Trabajadores, resultado logrado en base a la capacidad de gestión y el respaldo total del personal de Delgado Travel.

Seguros que las bases fijadas en el 2014 a través de nuestras alianzas internacionales, del posicionamiento logrado con nuestros Agentes Pagadores y del afianzamiento de nuestra operación en giros enviados crean un referente positivo que alienta y genera expectativas para emprender la ruta del ejercicio 2015 dirigido a la recuperación y fortalecimiento patrimonial de nuestra institución.



Ab. Vicente Cesario Mendoza Alvarado,
Gerente
Delgado Travel Cia. Ltda.