

Gerencia General

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

Año 2016

En función de las directrices fijadas al cierre del 2015, 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 2016.

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 nuestra agencia 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”.

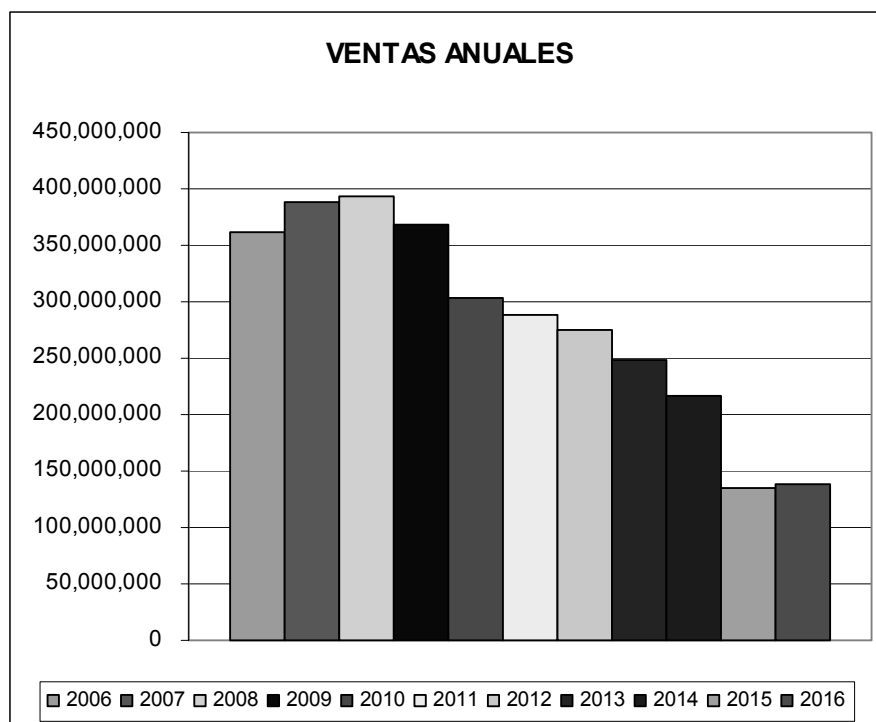
Durante el 2010 se firmaron convenios con Delbank para incursionar con el servicio de cambio de divisas mediante la apertura de ventanillas especiales en las Agencias de Machala, Ambato, Cuenca, Azogues, Cañar, Biblian, Gualaceo, Portoviejo, La Troncal, Riobamba, Loja y San Rafael, que determino un mejoramiento institucional y de posicionamiento de ambas entidades. Al 2013 se trasladaron a Delbank nuestras operaciones de San Rafael, Portoviejo, Machala, Quevedo, y Ambato. Durante el 2014 se realizo el traspaso de nuestra agencia de Riobamba, en tanto que al 2015 se trasladaron Ibarra, Biblian, Cañar, Azogues, Cuenca, Gualaceo, Otavalo, La Troncal y Loja completando un total de 15 Agencias dentro del ultimo quinquenio.

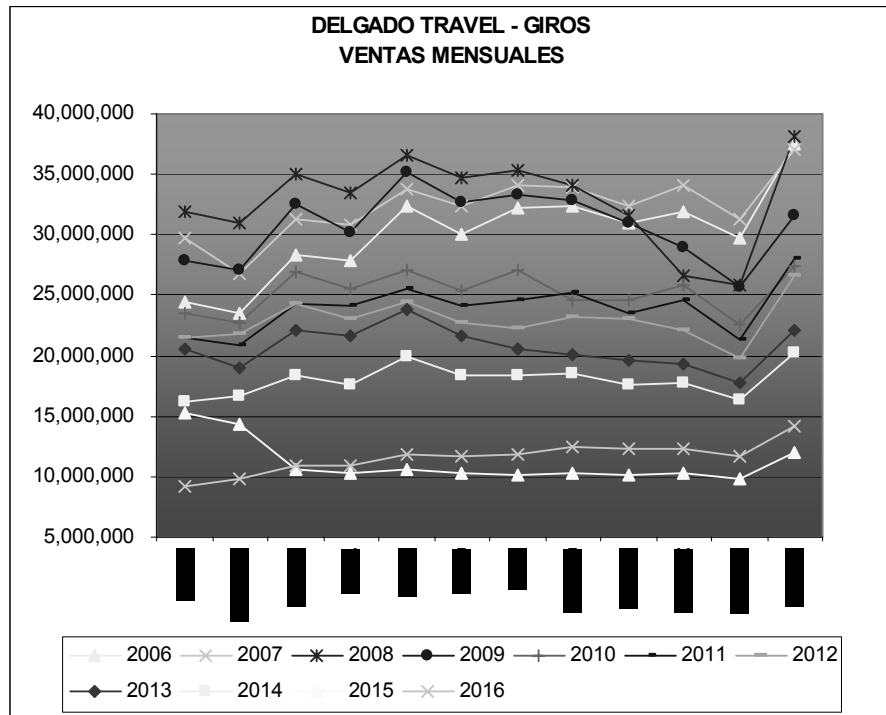
En el 2009 la estrategia comercial adoptada tuvo como referente el proceso de pago de giros mediante la contratación de Agentes pagadores, danto inicio a operaciones en las ciudades de Baños (Punto Cell), Guaranda (Multicomercio) y El Puyo (Mio Comunicaciones). Lo acertado de la decisión permitió ampliar la cobertura de servicio de pago de remesas en los cantones de Cariamanga, Saraguro, Catamayo, Catacocha, Malacatos, Vilcabamba, Alamor y Balsas mediante la relación con la Cooperativa CACPE Loja.

La estabilización del concepto permitió al 2010 ampliar el esquema y aplicarlos en las ciudades de Tena (Mio Comunicaciones) y en Jipijapa (Novaphone). Al 2012 se fijaron alianzas con Cooperativas líderes en sus cantones tales como COAC Huaquillas, COAC Señor de Girón, CACPE Zamora, CACPE Gualaquiza y COAC Amazonas. El año 2013 permitió sumar a COAC Lucha Campesina (Bucay), COAC Nuestra Señora de las Mercedes (Colimes y El Empalme), CACPE Palora (Sucua), Supermercado El Éxito (Playas) y Tienda Borbor (Montañita y Olon). Durante el 2014 el direccionamiento hacia el Cooperativismo se reafirmo con los convenios con COAC 1 de Julio (Tena), COAC Puerto López (Puerto López), COAC Juan Pío de Mora (Guaranda) y Cruz Azul Samborondon. Al 2015 se amplió la cobertura de la COAC Juan Pío de Mora con la apertura del servicio en la ciudad de Babahoyo; adicionalmente se dio cobertura a la sierra central con la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Pequeña Empresa de Cotopaxi, CACPECO, en las ciudades de Latacunga, Salcedo, Sigchos, Pujilí, Moraspungo, Saquisilí y La Mana.

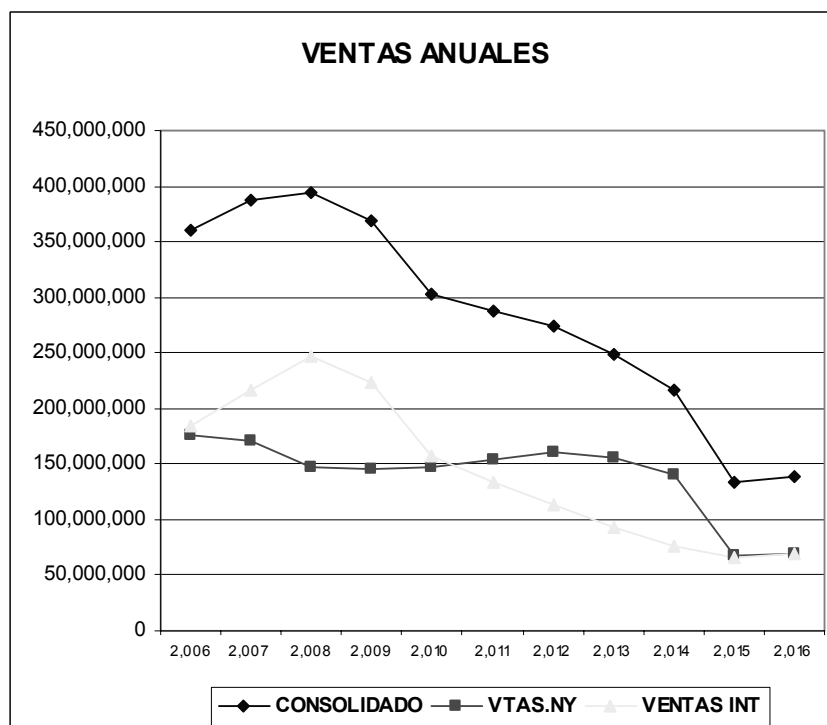
El 2016 iniciamos operaciones en el mes de Marzo con la COAC Chone y COAC Salitre Ltda., lo que permitió ampliar coberturas en las Provincias de Manabí y Guayas respectivamente. Adicionalmente en Septiembre se cubrió la Provincia de El Oro en sus cantones de Balsas, Las Lajas, Camilo Ponce, Puerto Bolívar y Piñas mediante convenio con la COAC Once de Junio Ltda., y a Noviembre con COAC EL Carmen se inicio operaciones en el cantón El Carmen – Provincia de Manabí.

La ampliación de cobertura permitió obtener resultados organizacionales, administrativos y corporativos positivos, generando igual comportamiento en las ventas anuales, las cuales registraron un incremento 3.62%; US\$4.85 millones por encima de las ventas del 2015. Ventas 2016 US\$139.02 millones

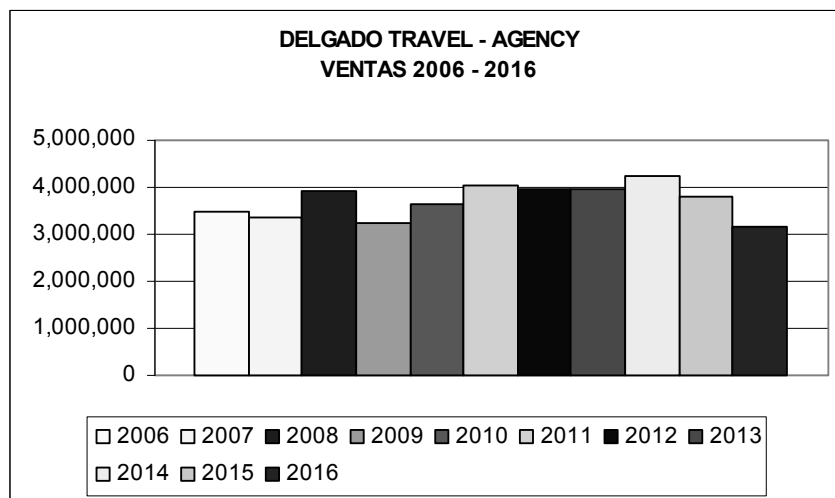




Del análisis de nuestras ventas, las remesas origen USA registraron un incremento de US\$1.33 millones, ubicándose al cierre del ejercicio en US\$69.50 millones. Similar efecto presento las ventas de correspondientes, que registró el mayor crecimiento en el orden de US\$3.52 millones, con una venta anual de US\$69.51 millones.



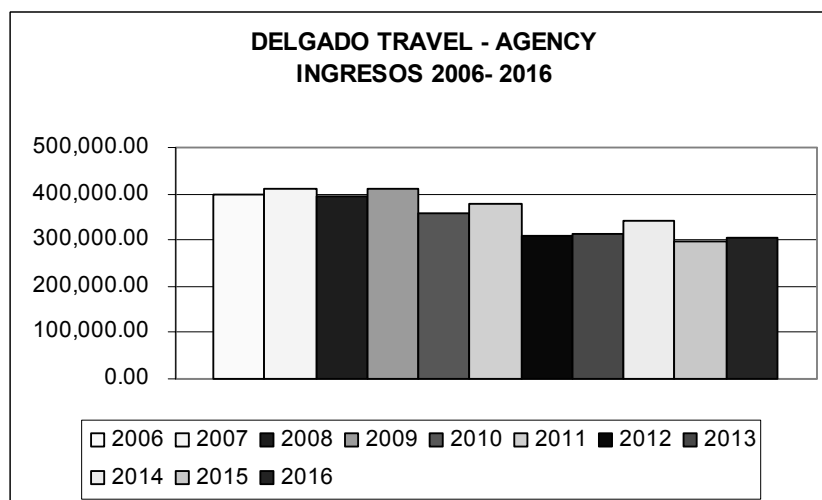
Las decisiones a nivel de giros crearon un referente administrativo y operacional dentro del negocio de Agencia de Viajes pero los problemas económicos y migratorios provocaron una contracción en las ventas en el rango del 16.44% es decir, aproximadamente US\$623.74 mil frente a las ventas del 2015, ubicándose las mismas al cierre del ejercicio 2016 en US\$3.16 millones.



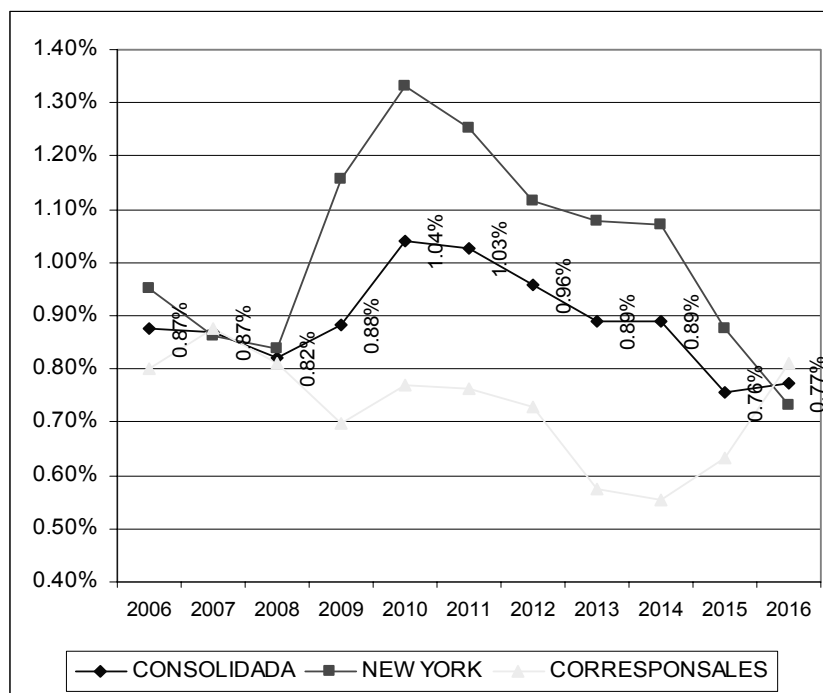
2. Gestión Administrativa:

Ventas / Ingresos:

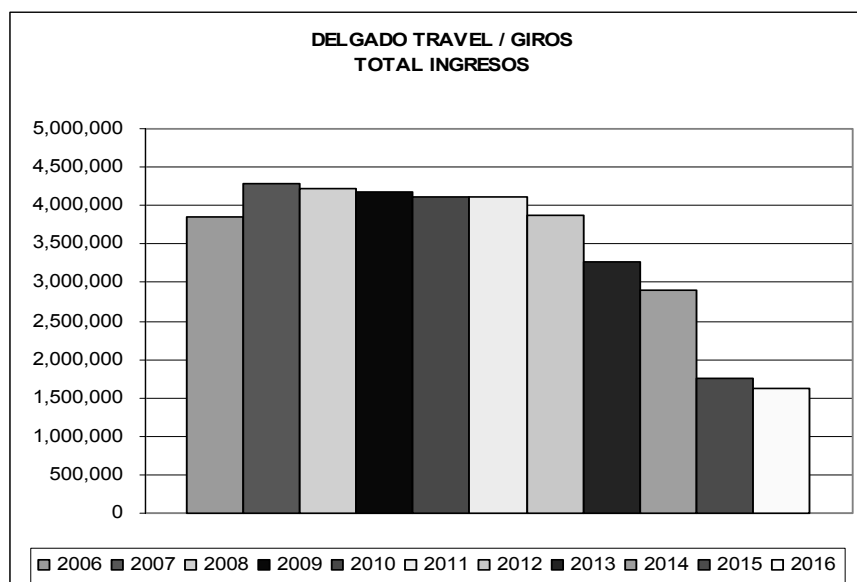
La variación en el volumen de ventas en Agencia de Viajes genero un replanteo de las comisiones y administrativamente se logro acuerdos que permitieron un incremento de US\$9.49 mil, esto es 3.20% mas que lo registrado al cierre del 2015. Total Ingresos 2016, US\$305.84 mil.



En el ámbito de remesas familiares, las ventas registraron la segunda cifra mas baja en en toda la década (2006 – 2016), hecho que fue afrontado mediante las decisiones corporativas tomadas a nivel de comisiones siempre con el respaldo decisivo de nuestros corresponsales, que permitió que nuestra Tasa de Comisión Ponderada, se fije en el orden del 0.77%

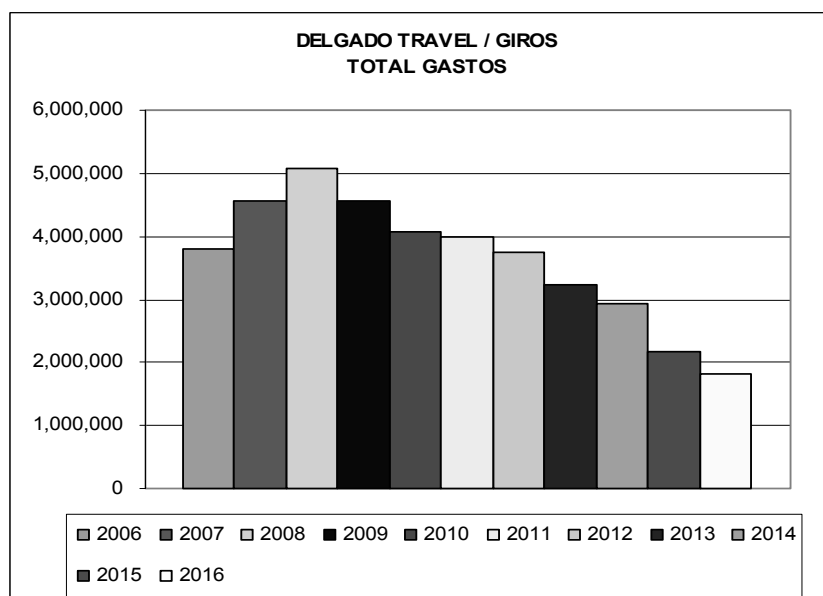


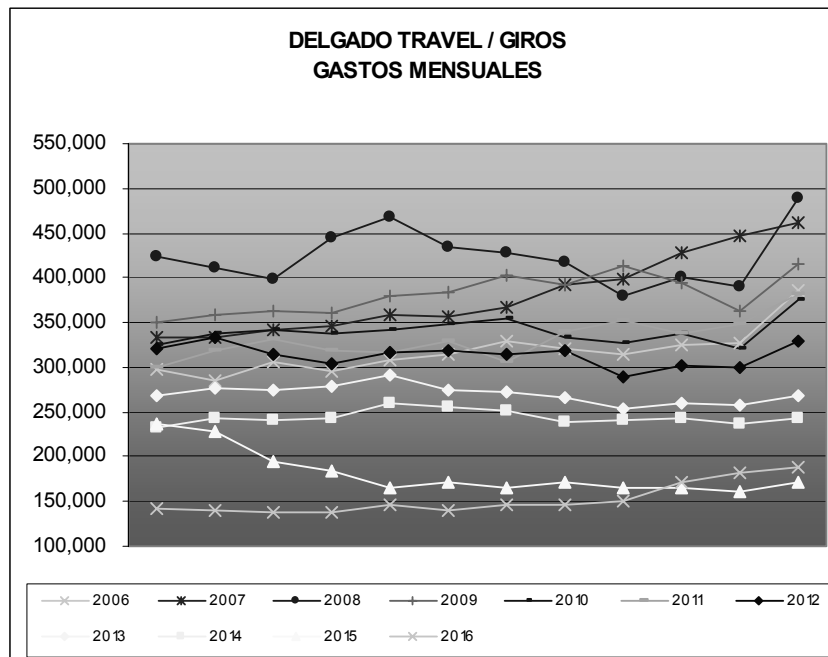
Lo conjunción de los factores citados determino que los ingresos provenientes de las remesas experimenten una contracción de US\$132.53 mil y se ubiquen al cierre del 2016 en US\$1.825 millones, esto es una contracción del 7.55% frente a lo devengado al 2015.



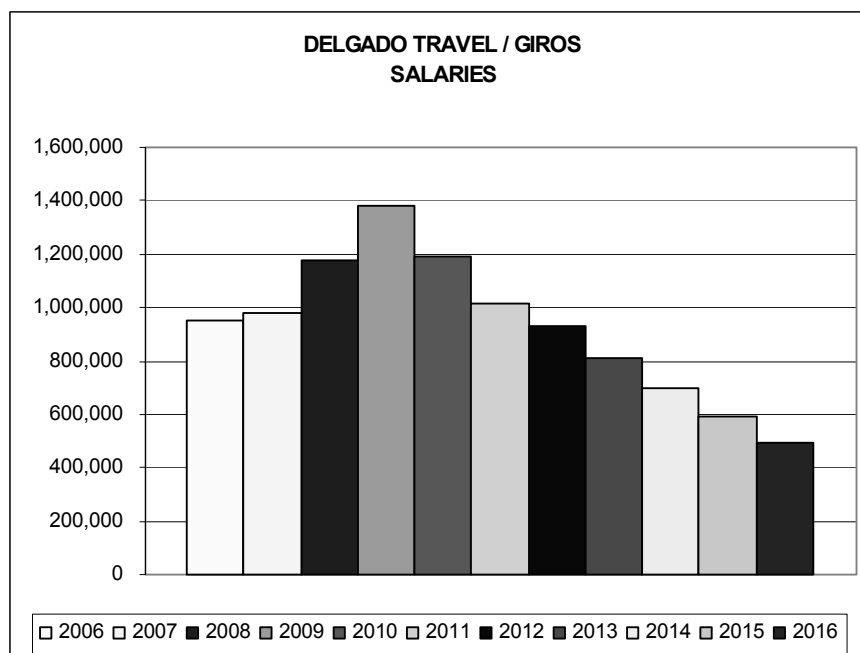
Costos / Gastos:

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 16.26%, esto es US\$354.35 mil menos que lo causado en el 2015. Total gastos 2016 US\$1.825 millones.

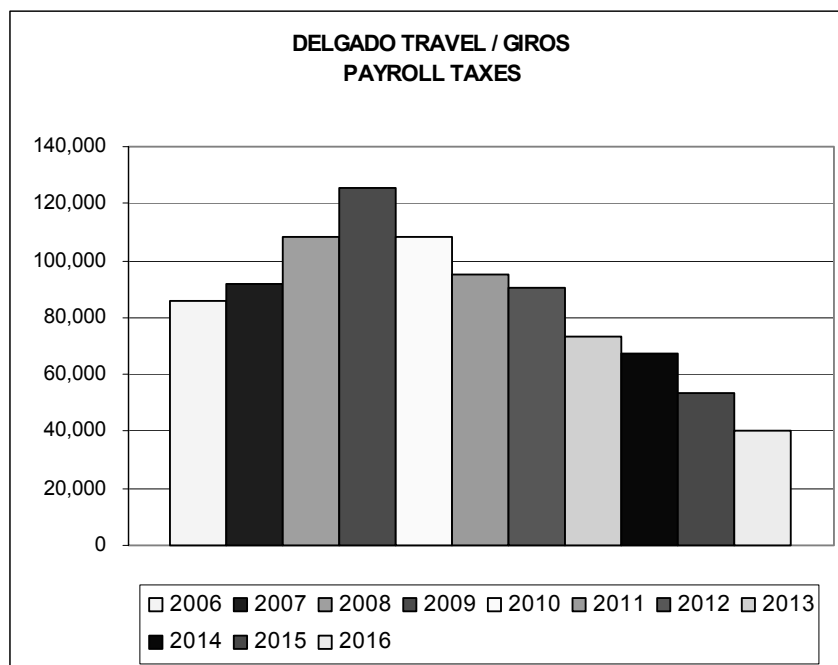




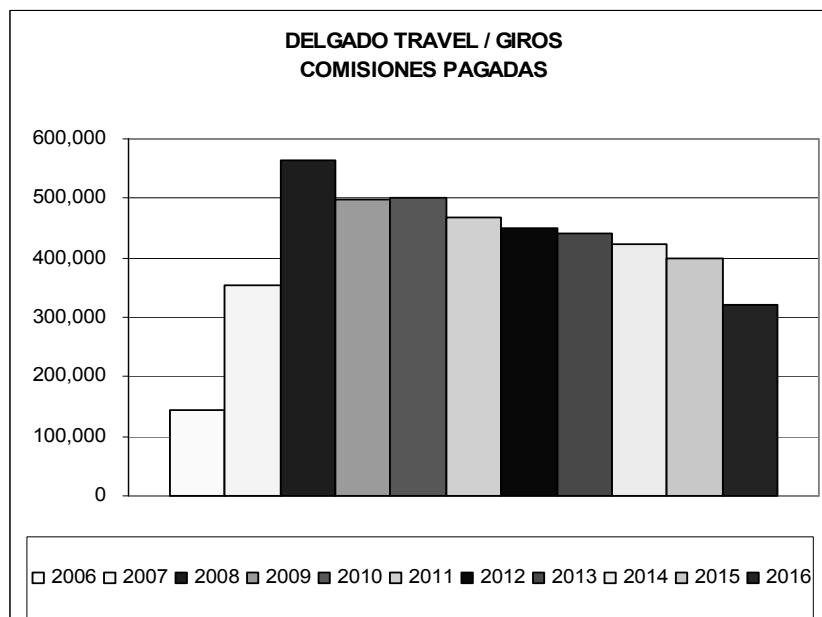
El análisis de costos determina que el rubro que experimento la mayor contracción fueron los **Salarios**, situación originada por la utilización del sistema de Agentes Pagadores y cesión de nuestras Agencias, decisión que nos permitió optimizar los servicios en nuestras agencias. Reducción del 28.83%; US\$93.66 mil frente al 2015. Total Acumulado 2016, US\$495.05 mil.



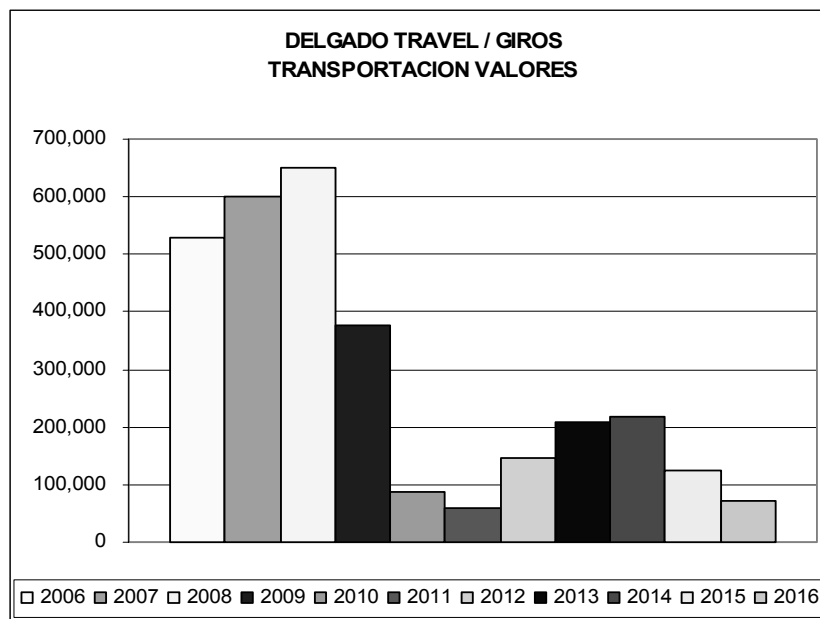
Siendo los salarios la base imponible para el calculo del rubro de **Impuestos Nomina**, este también capturo el efecto de las decisiones administrativas, generando una contracción importante del 40.36%; esto es aproximadamente US\$13.43 mil menos que al 2015. Total Impuesto Nomina US\$40.14 mil



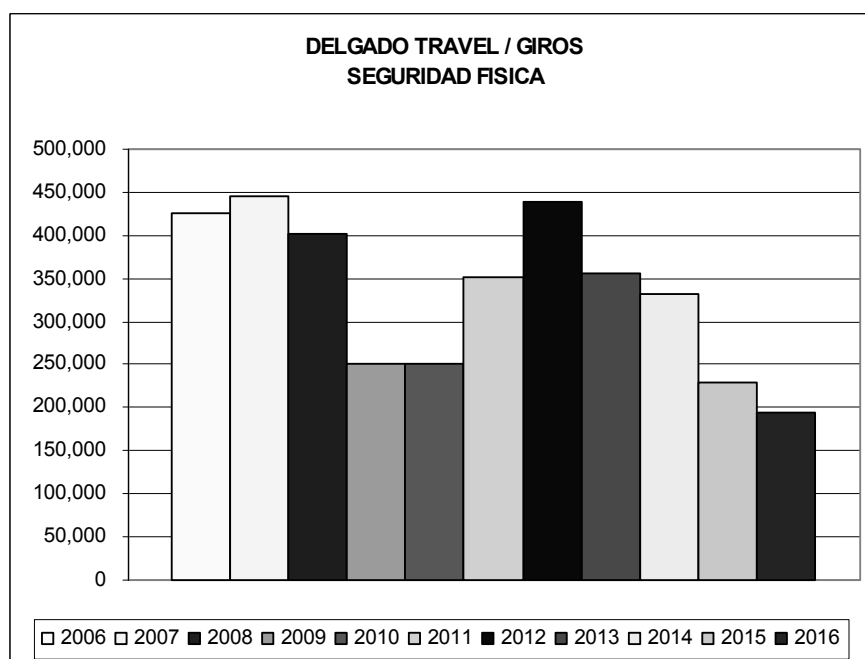
En igual sentido el rubro **Comisiones** que registra los valores reconocidos a nuestros corresponsales por giros enviados, la comisión a Delbank por los giros pagados por cuenta de Travel y los valores reconocidos a los Agentes Pagadores, registro una contracción del 19.82% esto es US\$79.39 mil frente al ejercicio anterior. Total acumulado 2016, US\$321.09 mil.



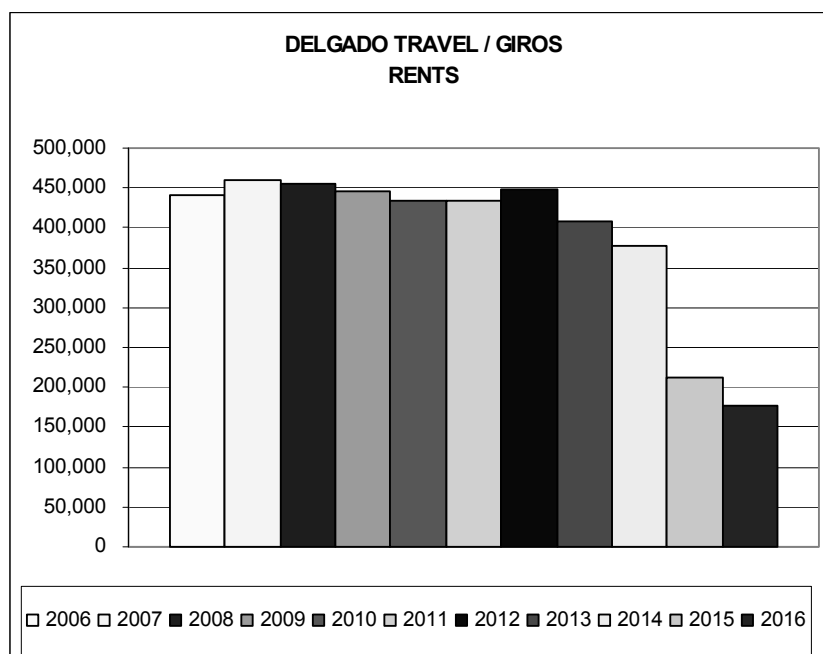
De los costos básicos de la operación otro rubro que experimento una alta contracción fue **Transportación de Valores**, básicamente por la suspensión de servicios por los convenios firmados con Agentes Pagadores y el no uso de los convenios de Caja y Tesorería con la Banca Local. Reducción frente al 2015 del 43% esto es US\$ 54.14 mil menos. Total Acumulado 2016 US\$71.79 mil.



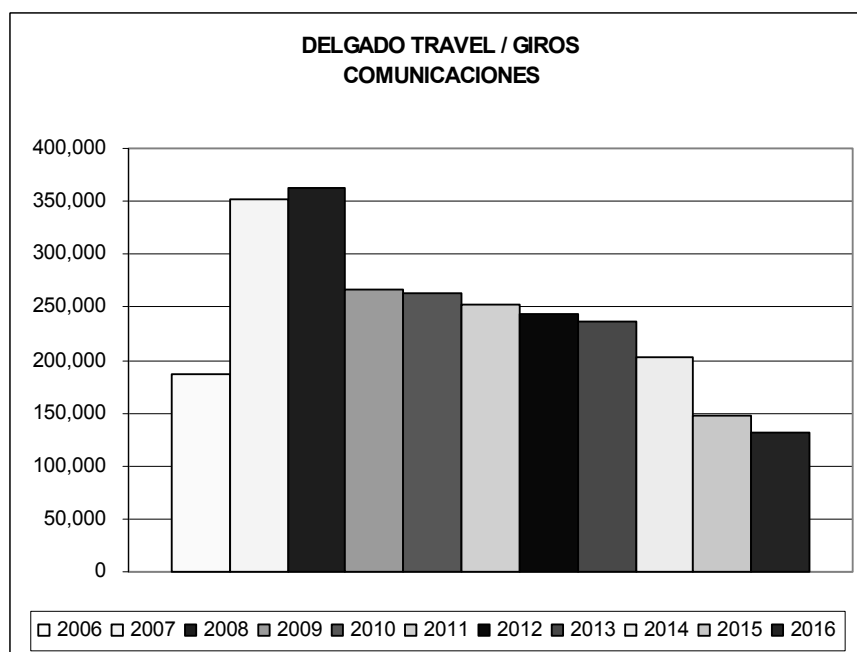
El rubro **Seguridad Física**, capturo también el concepto de Agentes Pagadores y el traspaso de operaciones a Delbank, fijando una contracción en el orden del 15.29% esto es aproximadamente US\$35.18 mil menos que lo causado al 2015. Total acumulado 2016, US\$194.86 mil.



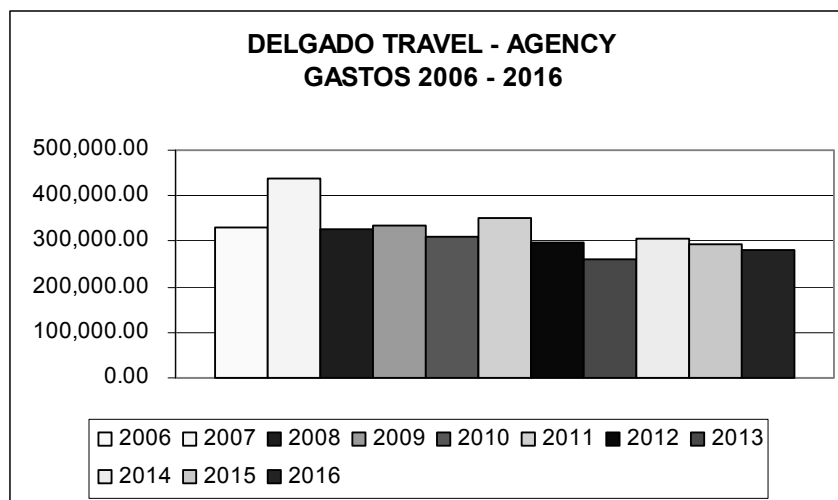
Los **Arriendos** por las decisiones tomadas registraron también una contracción importante del US\$35.10 mil, esto es 53.10% menos frente a lo registrado al 2015. Total Arriendos 2016, US\$ 177.08 mil



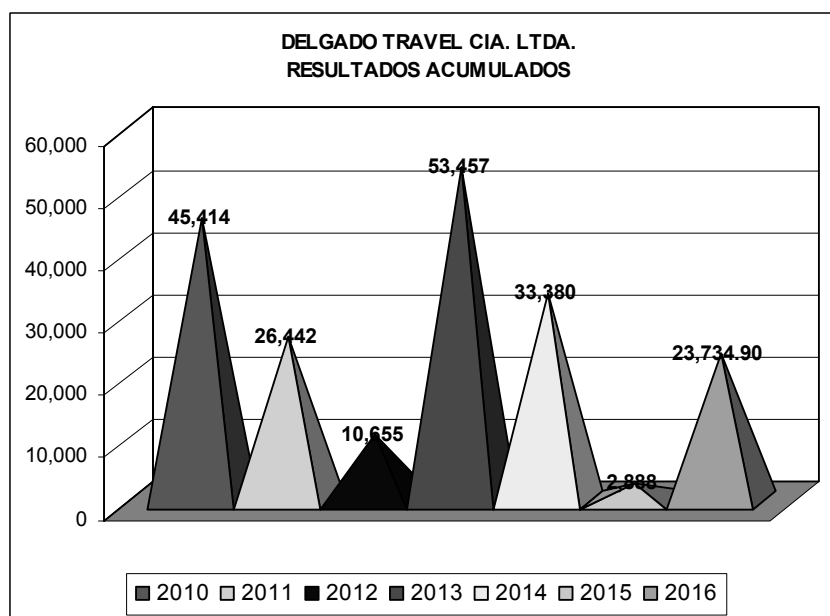
La adecuada administración de recursos tecnológicos con Agentes Pagadores, la utilización de nuevas herramientas de comunicación entre agencias y la mejora en los convenios de enlaces fijaron una contracción del rubro **Comunicaciones** en el orden del 10.94% esto es US\$16.07 mil menos que al 2015. Total Acumulado 2016 US\$130.92 mil



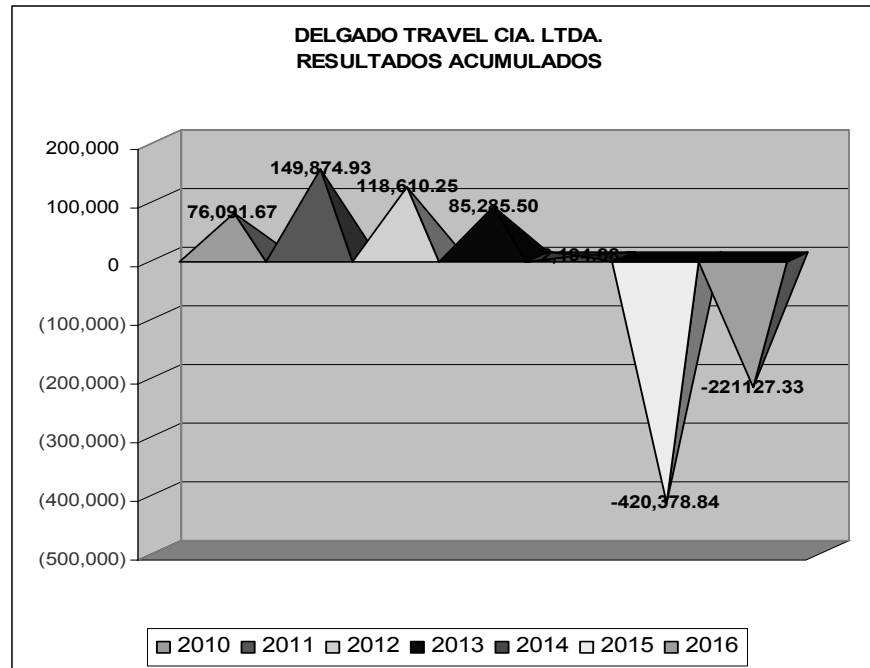
Del análisis de los gastos de Agencia de Viajes, estos sufrieron una contracción del 7.86% esto es US\$11.35 mil menos que lo causado al 2015. La mayor incidencia se grafico en “Cargos Bancarios” con una contracción del 90.72% esto es US\$8.15 mil menos que al 2015. Igual situación presento el rubro “Viáticos” con US\$4.87 mil; así como “Servicios Operacionales” con US\$1.64 mil menos que lo causado el ejercicio inmediato anterior. Lo expuesto determino una acumulación total a nivel de gastos 2016 de US\$282.10 mil.



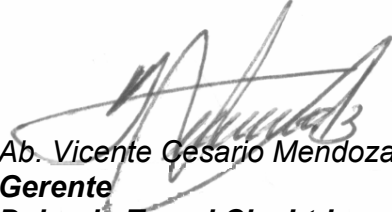
La cuantificación de las políticas adoptadas no debe considerar como único referente los resultados obtenidos, esto es una utilidad en Agencia de Viajes de US\$23.73 mil, sino que también debe considerar la capacidad de gestión administrativa y lo adecuado de las decisiones, factores que superan ampliamente los efectos económicos de las mismas.



No cabe duda que el 2016 presento una dura prueba para nuestra fortaleza institucional, generando márgenes negativos de rentabilidad consolidada con los resultados de la Agencia de Viajes en el orden de US\$221.12 mil; cifra que inicialmente no grafica lo acertado de las decisiones, pero que financieramente demuestra una recuperación operativa frente a los resultados del ejercicio inmediato anterior.



Seguro que las bases fijadas en el 2016 a través de nuestras alianzas internacionales, del posicionamiento con nuestros Agentes Pagadores y el fortalecimiento de nuestra operación en giros enviados crean comercialmente un referente positivo que alienta y genera expectativas para emprender la ruta del ejercicio 2017 dirigido a la recuperación y fortalecimiento patrimonial de nuestra institución.


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