

Gerencia General

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

Año 2019

Concluidos los procesos operativos, contables y tributarios del ejercicio 2019 y habiendo sido un año de importantes decisiones societarias dentro del mercado de remesas familiares, pongo a vuestro conocimiento las acciones operativas y administrativas bajo las cuales se desarrollaron las operaciones de Delgado Travel Cia. Ltda.

1. Memoria administrativa:

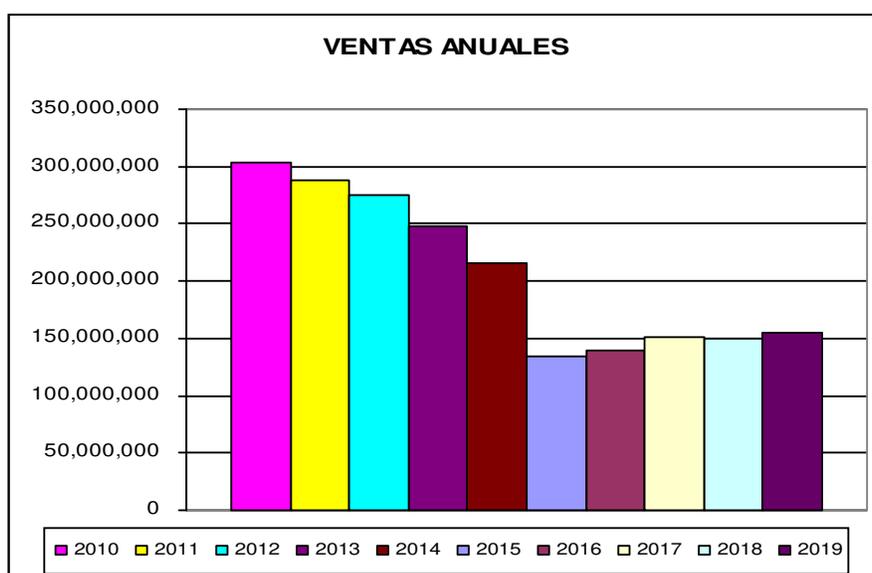
Las decisiones adoptadas durante los últimos años fijaron la nueva estructura de la organización, decisiones que se iniciaron en el trienio 2005-2008 con la ampliación de operaciones mediante cesión a nuestros favor de las oficinas de Casa de Cambios Delgado S.A. en Ambato, Azogues, Loja, Portoviejo 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 el (2012) con COAC Huaquillas, COAC Señor de Girón, CACPE Zamora, CACPE Gualaquiza y COAC Amazonas (Puyo)*. Al (2013) se sumaron COAC Lucha Campesina (Bucay), COAC Nuestra Señora de Las Mercedes (El Empalme)*, CACPE Palora (Sucua)* y se incursiono en la costa con los puntos de Supermercado Éxito (Playas) y Tienda Borbor* en Olon y Montañita. Para el (2014) se cubrieron los puntos de Bahía y Tulcán con la COOPCCP, Santa Isabel con la COAC Santa Isabel, Guaranda con la COAC Juan Pió de Mora y Tena con la COAC 1 de Julio. Durante el (2015) se amplio la cobertura de la COAC Juan Pió de Mora con su agencia en Babahoyo, se sumo la CACPECO para Latacunga y Salcedo y se cambio operaciones en Jipijapa con Librería Génesis. Iniciando el 2016 se extendió el servicio en el litoral con COAC Chone y COAC Salitre Ltda.; para el ultimo cuatrimestre se cubrieron cantones de la provincia del Oro con la COAC Once de Junio (Piñas) y en Noviembre con la COAC El Carmen, provincia de Manabí. Para el 2017 se amplia el radio de acción en Manabí con la COAC Microempresarial Sucre, COAC Calceta, la COAC Santa Ana y Comercial Bazurto en cantón Rió Chico y se apertura Orient Courier para fijar nuestra presencia en Sucua. El 2018 fijo nuevas alianza en el austro con la COAC Crea en Pucara y COAC Provida en cantón Ricaurte, a nivel de costa se adicionaron puntos de pago con COAC Futuro Lamínense, COAC Mocache, COAC San Antonio y Recaudaciones Herzan que*

nos da presencia en La Concordia. Las negociaciones (2019) permitieron suscribir con COAC Santa Rosa que da amplia cobertura en la Provincia de El Oro, se firmo con MAXIPAGOS en Jujan, Comercial PACHECO en Molleturo y MEGAPUBLICIDAD del Sur en cantón Limón, se sumaron además PUNTO DE PAGO en Simón Bolívar, Cámara Comercio SAMBORONDON, COAC Sumak Samy en Baños, COAC Mushuk Yuyay en Cañar, PAPI RUQUI en Colimes, E-NEXUS en Marcelino Maridueña, Comercial MARIUXI RIVERA en Montecristi, COAC Acción y Desarrollo en Riobamba, REDSERSEB en Balao y también se firmo con ZUMRECAUDA primer agente Pagador en la ciudad Guayaquil. Total puntos de pagos al 2019, 152 en todo el territorio Ecuatoriano.

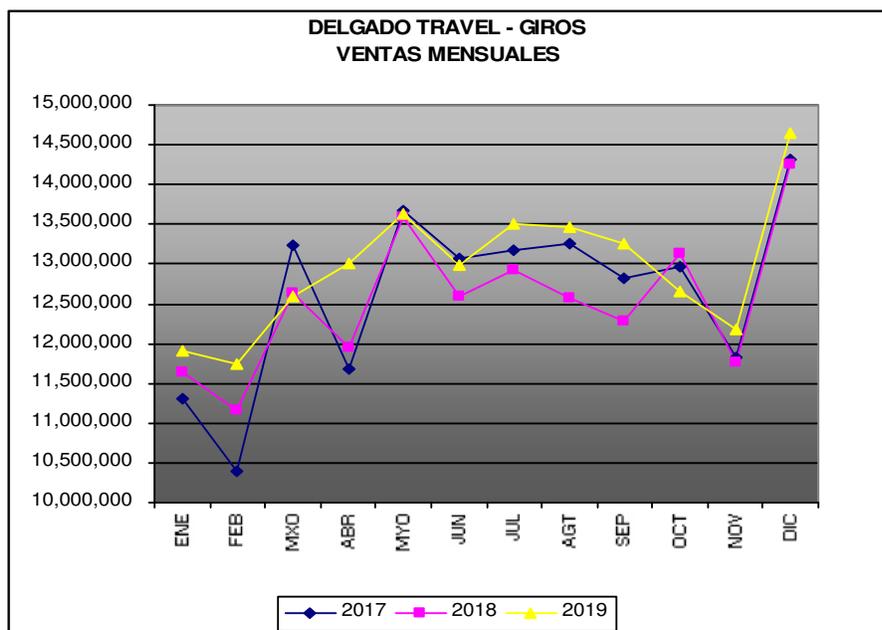
Durante ese mismo periodo se fortaleció el posicionamiento de Delbank S.A. con la cesión de las agencias de C.C. La Rotonda* (2007) y C.C. Plaza Mayor (2008), el mismo año se cerró Quito Sur para afianzar la presencia de Delbank en C.C. El Recreo. Al (2010) se implemento con Delbank el sistema de cajas especiales para cambio de divisas en nuestras Agencias de Machala, Ambato, Cuenca, Azogues, Cañar, Biblian, Gualaceo, Portoviejo, La Troncal, Riobamba, Loja, San Rafael, Ibarra, Otavalo y Quevedo. Durante el (2013) pasaron a ser Delbank las Agencias de Machala, Portoviejo y Quevedo (Abril), San Rafael (Marzo) y Ambato (Julio). En el mismo sentido al (2014) paso la agencia Riobamba (Agosto) y al (2015) las agencias de Ibarra, Biblian, Cañar, Azogues, Cuenca y Gualaceo (Febrero) y Otavalo, La Troncal y Loja (Mayo). El 2016 ante el sismo de Abril retomamos operaciones en Portoviejo (Junio) y una vez recuperado el mercado cedimos la operación a favor de Delbank en Agosto del 2017. Al 2018 cedimos las operaciones en el C.C. El Condado (Quito), completando así un total de 16 Agencias entregadas en el periodo 2013 - 2019

Las decisiones tomadas reforzaron nuestro posicionamiento en el mercado y se logro la estabilidad en el volumen de remesas e inclusive con un incremento del 3.43%, esto es US\$5.154 millones mas que el ejercicio inmediato anterior. Total Ventas 2019 US\$155.59 millones.

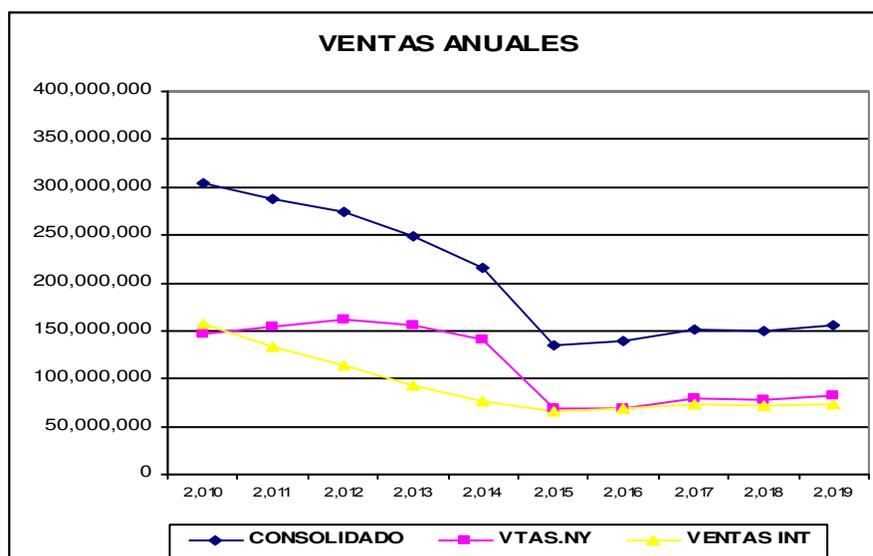


(*) Cierre de Operaciones

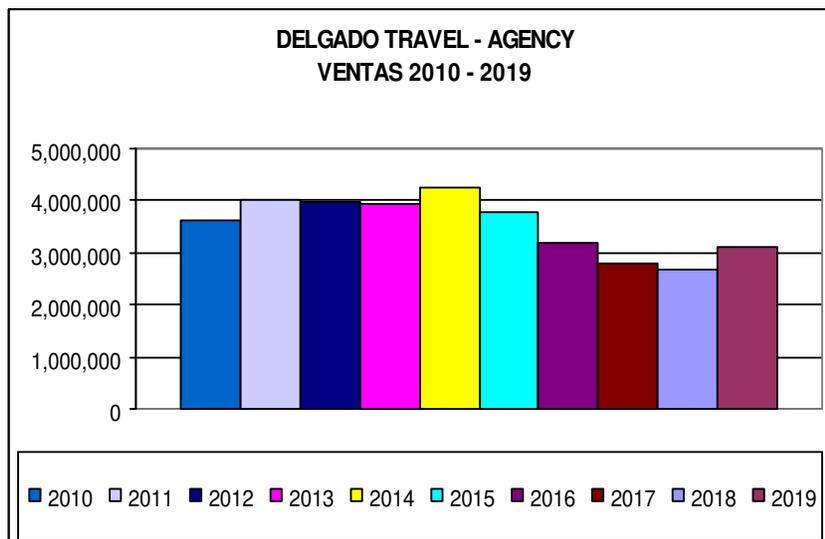
La estabilización lograda en el ultimo trienio se grafica claramente en nuestras operaciones, las cuales al 2019 se vieron afectadas durante el mes de Octubre debido al levantamiento del movimiento indígena que, conjuntamente con otras fuerzas sociales, generaron marchas, disturbios, toma de carreteras y un caos social en contra del Decreto 883 promulgado el 2 de Octubre en el que se contemplaba la subida del precio de los combustibles y que fuera derogado el 14 de Octubre para terminar con la protesta nacional.



Del análisis de nuestras ventas, la remesas origen USA registraron el mayor incremento en US\$4.059 millones, ubicándose en US\$81.87 millones. Igual efecto presentaron las ventas de correspondientes, rubro que registró una variación en el orden de US\$1.095 millones, ubicándose al cierre del 2019 en US\$73.727 millones



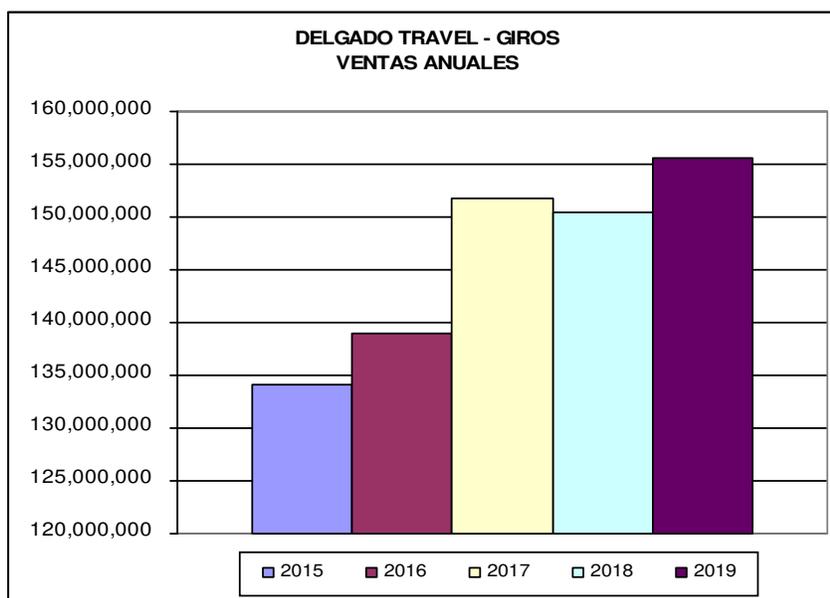
Con relación a la Agencia de Viajes el panorama del ejercicio fue similar, con un incremento importante en el nivel de ventas del 16.15% esto es US\$431.97 mil mas que las ventas del 2018. Total ventas 2019 US\$3.106 millones

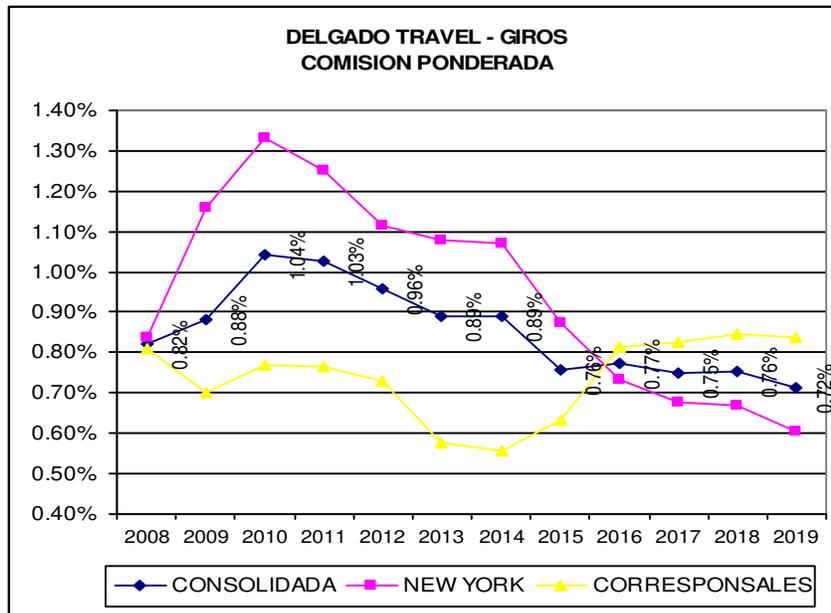


2. Gestión Administrativa:

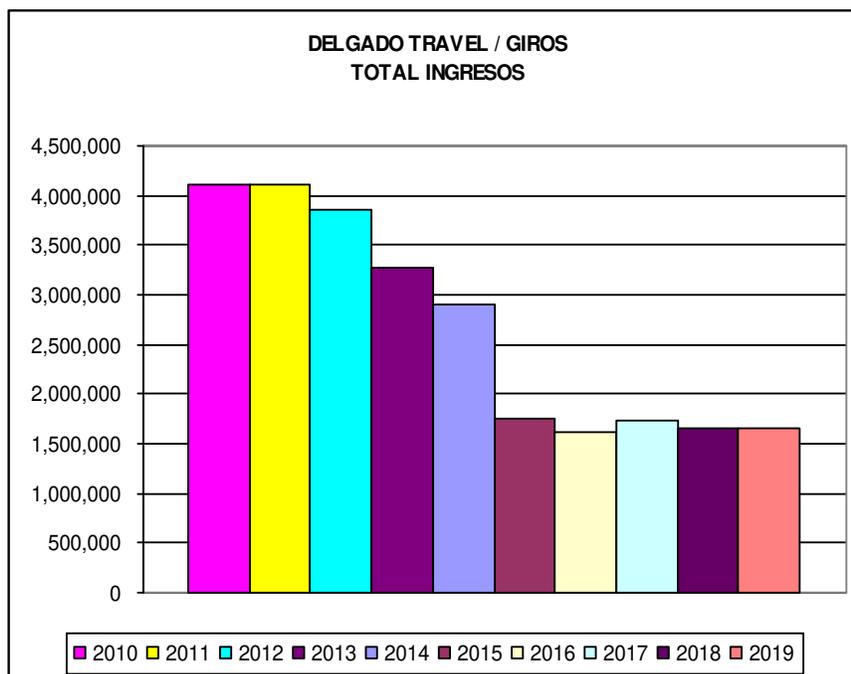
Ventas / Ingresos:

El volumen de ventas 2019 (US\$155.597 millones) marco la cota mas alta en ventas del ultimo quinquenio, hecho que si bien es cierto consolido nuestra posición en el mercado, su efecto genero una contracción en nuestra tasa activa ubicándose en 0.72%, históricamente el nivel mas bajo de nuestra comisión ponderada.

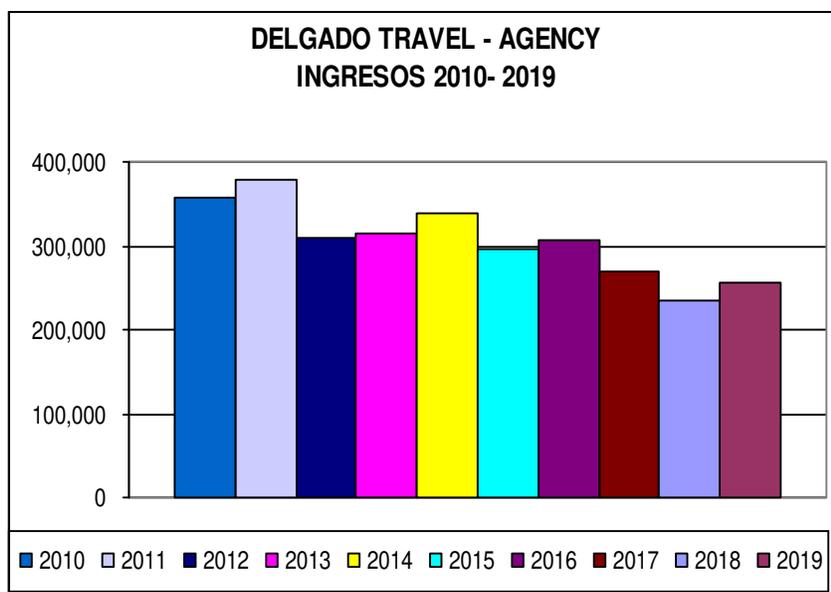




El efecto de la contracción en la tasa ponderada fue compensado y absorbido por el incremento en el volumen de ventas, cifra que fue capturada por nuestros ingresos, con una contracción del -0.52% esto es US\$8.61 mil menos que lo devengado al 2018. Total Ingresos 2019 US\$1.649 millones.

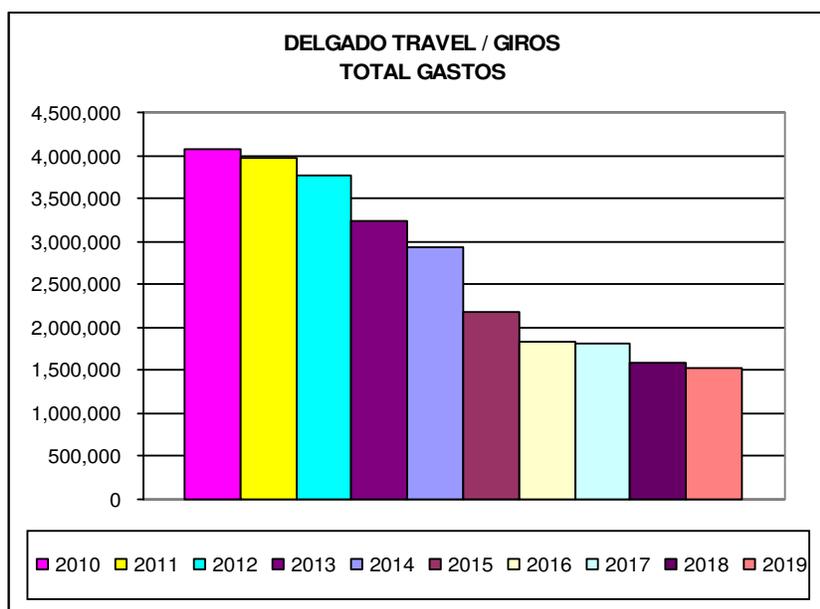


En Agencia de Viajes, el incremento en las ventas del 16.15% sumado a la negociación en comisiones e incentivos, fijó un aumento a nivel de ingresos en el orden del 8.42% esto es US\$19.80 mil mas que el ejercicio inmediato anterior. Total Ingresos 2019 US\$255.04 mil.

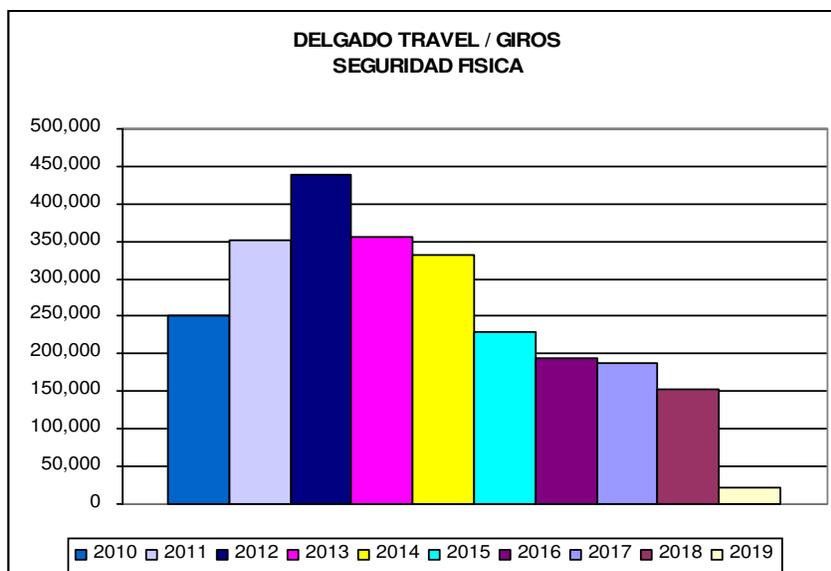


Costos / Gastos:

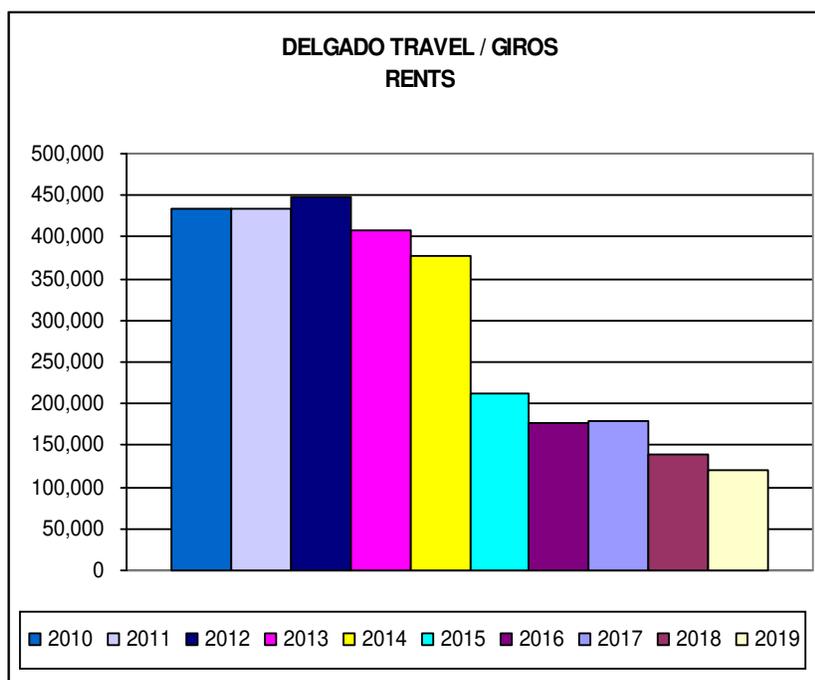
Las decisiones societarias tuvieron una afectación directa en los ingresos, en tanto que se tomaron decisiones básicas para los costos operativos y se optimizaron los gastos administrativos, logrando una contracción del gasto en el orden del 3.62% que representa US\$57.34 mil menos frente a lo causado el año anterior. Total gastos 2019 US\$1.525 millones.



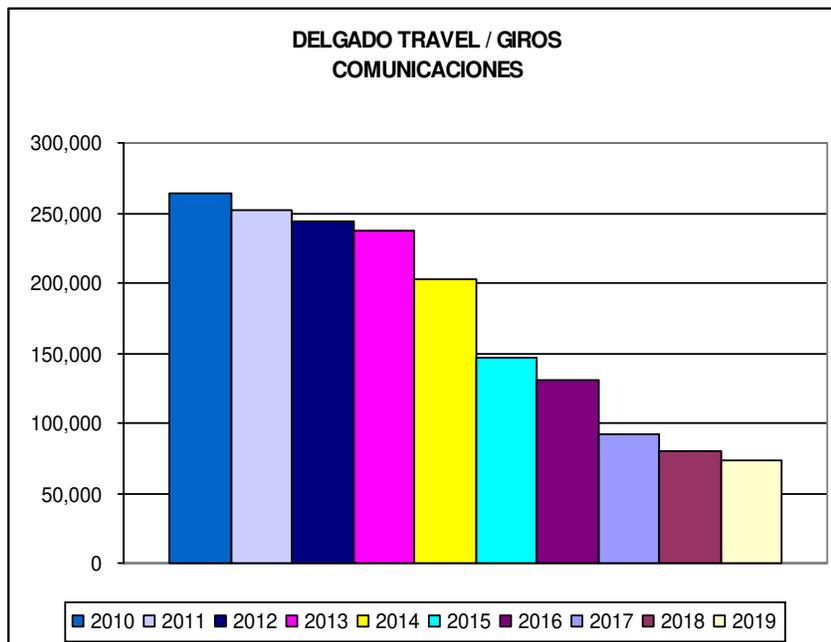
Del análisis de las medidas adoptadas se determina que la principal contracción se produjo en el rubro **Seguridad Física** por el cierre de los puestos a nivel nacional, logrando una disminución de US\$129.79 mil frente a lo causado al 2018. Total acumulado 2019 US\$22.88 mil.



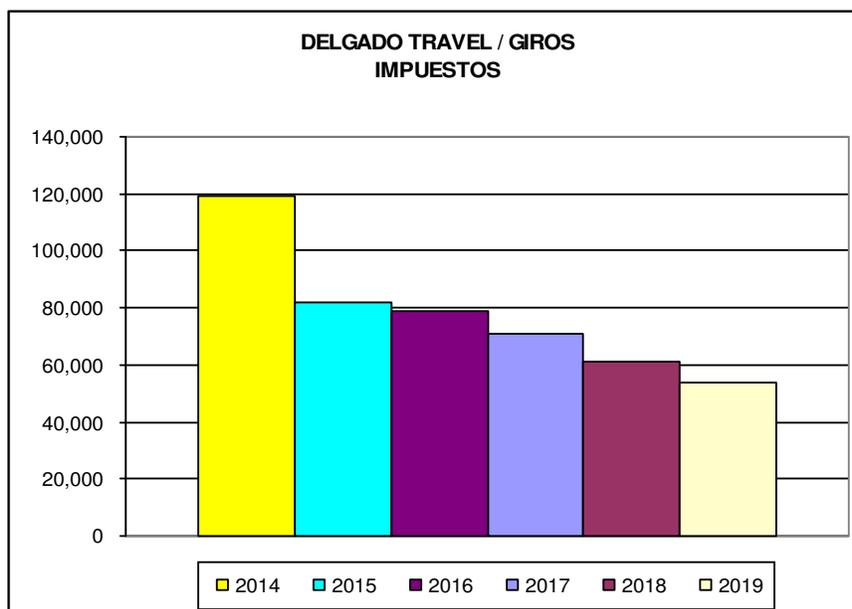
Las decisiones adoptadas en el rubro **Arriendos** tales como el cierre de Agencia Pasaje (Agente Pagador), cambio de local en Santo Domingo, etc., permitió una contracción importante en el orden del 13.93%, esto es US\$19.36 mil menos que lo registrado al 2018. Total Arriendos 2019, US\$119.62 mil



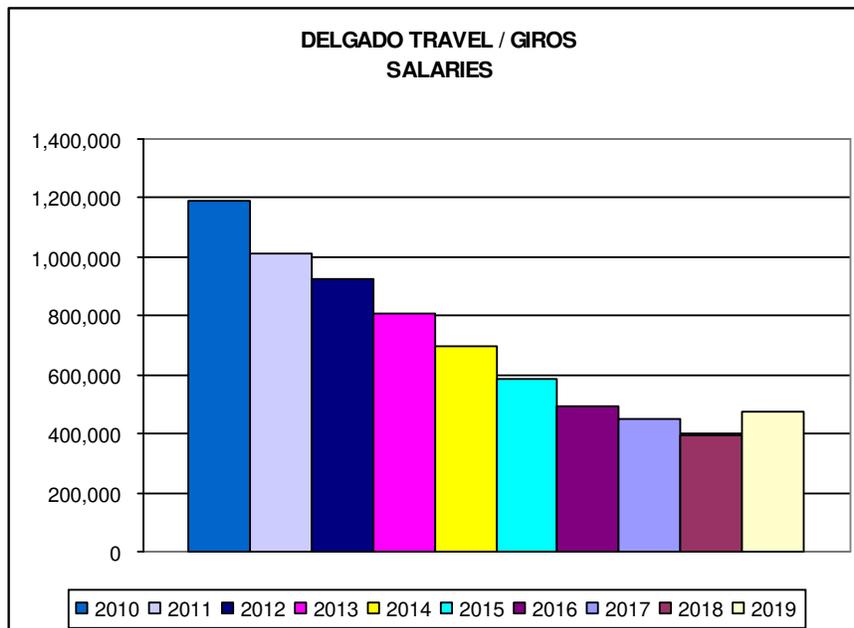
La adecuada administración de recursos tecnológicos con Agentes Pagadores, la mejora en condiciones económicas con nuestros proveedores y el traspaso de operaciones fijaron una contracción del rubro **Comunicaciones** en el orden del 9.05% esto es US\$7.23 mil menos que el ejercicio inmediato anterior. Total Acumulado 2019 US\$72.78 mil



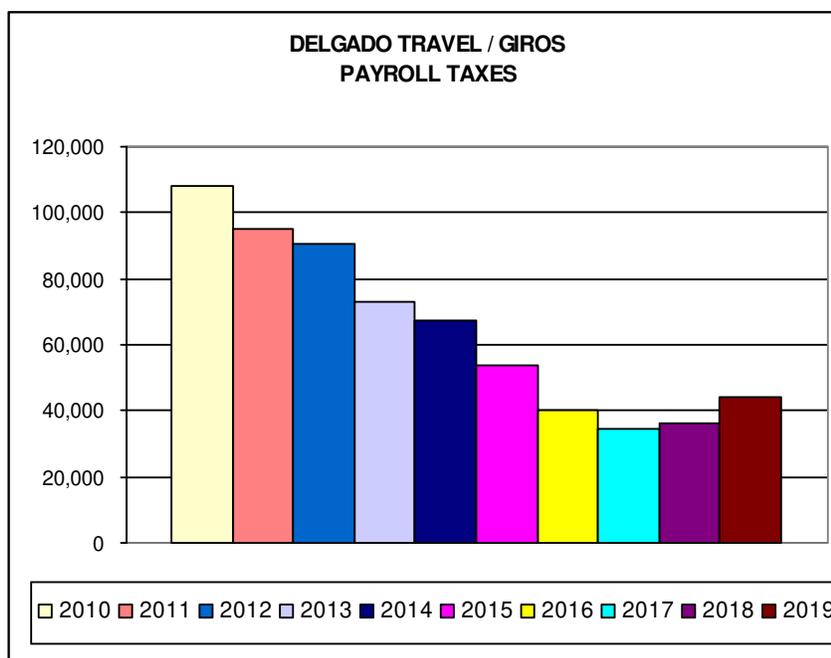
La gestión administrativa no solo tomo como referente los costos básicos de operación sino que concentro esfuerzo en la re-estructuración de los costos administrativos bajo esquemas de austeridad, logrando importantes resultados en tema impositivos, con una contracción del 11.95% aproximadamente US\$7.29 mil menos que al 2018. Total Impuestos 2019, US\$53.74 mil



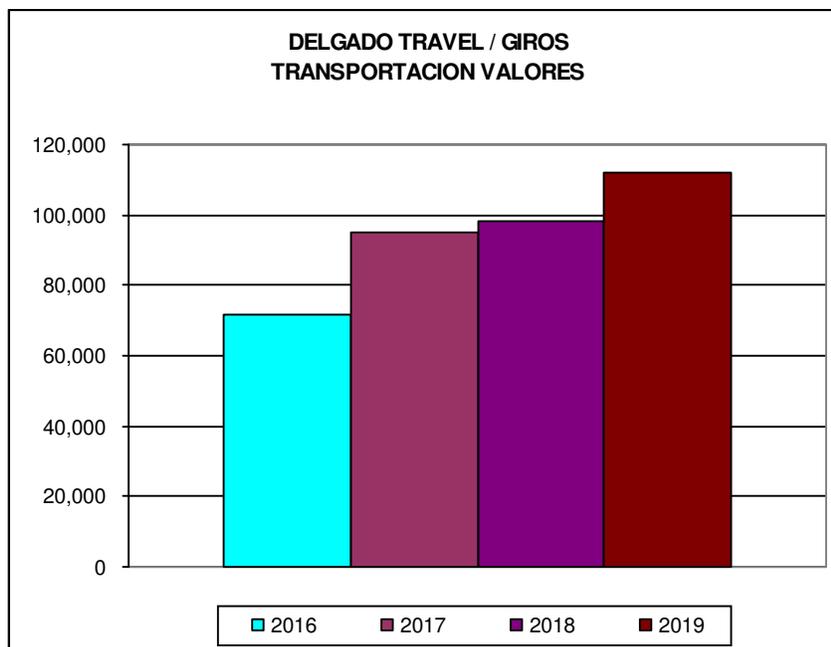
La importante contracción del rubro Seguridad Física (85.01%) genero como contrapartida un incremento del rubro **Salarios** en el orden del 20.36% por la contratación de personal de servicios varios para todas las agencias a nivel nacional. El aumento fue de US\$80.11 mil más que en el ejercicio inmediato anterior. Total acumulado 2019 US\$473.48 mil.



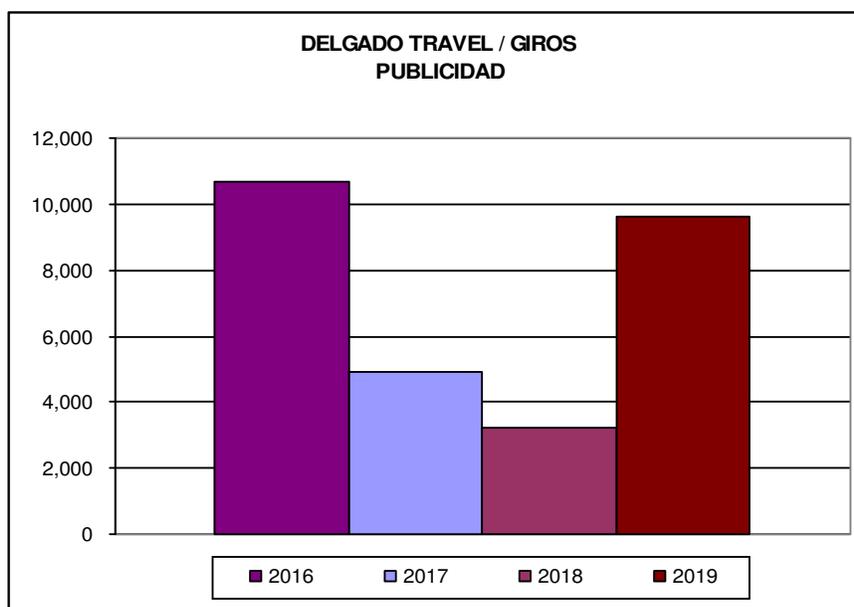
Siendo los salarios la base imponible para el calculo del rubro de **Impuestos Nomina**, este también capturo el efecto de las decisiones administrativas, registrando una variación al alza del 22.23%; esto es aproximadamente US\$8.05 mil mas que al 2018. Total Impuesto Nomina US\$44.29 mil



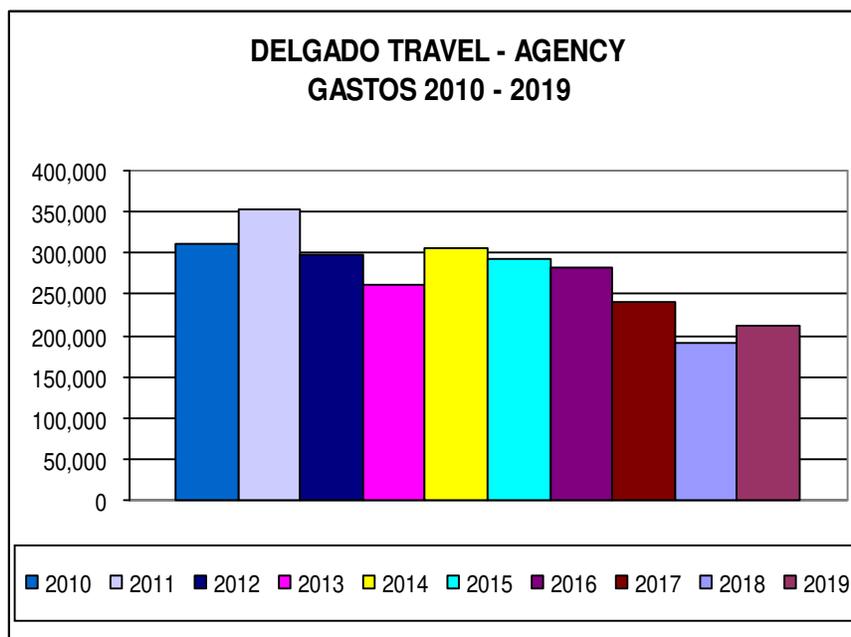
Un rubro referente en el negocio de Remesas Familiares es la **Transportación de Valores**, el cual registra el costo del servicio de entrega de dinero en todas nuestras agencias, cifra que genero un incremento del 13.61%; US\$13.38 mil mas que al 2018. Total acumulado 2019 US\$111.79 mil.



Las campañas publicitarias ejecutadas durante el 2018 fueron revisadas al 2019, determinándose la necesidad de fortalecer nuestros productos a nivel de pautajes en radio y en las publicaciones a nivel de prensa escrita. Incremento aproximado US\$6.37 mil. Total acumulado al 2019 US\$ 9.59 mil.



Del análisis de los gastos de Agencia de Viajes, estos sufrieron un incremento del 11.23% esto es US\$21.46 mil mas que lo acumulado al 2018. La mayor incidencia se grafico en el rubro "Salarios" con un incremento del 16.31% esto es US\$16.94 mil mas que el ejercicio anterior, igual situación presento el rubro "Licencias" con una variación al alza de aproximadamente US\$1.71 mil mas que en el ejercicio inmediato anterior. Total Gastos al 2019, US\$212.59



No cabe duda que el 2019 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\$165.90 mil antes de Impuestos y Participación a Trabajadores, resultado logrado en base a la capacidad de gestión, al conocimiento del mercado de nuestra alta Gerencia y el respaldo total del personal de Delgado Travel.

Seguros que las bases fijadas en el 2019 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 que alienta y genera expectativas para emprender la ruta del ejercicio 2020 dirigido a incrementar nuestro posicionamiento en el mercado y a estructurar el fortalecimiento patrimonial de nuestra institución.


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