HOLIDAYS TRAVEL Cía. Ltda.
AGENCIA DE VIAJES

INFORME DE GERENCIA

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
20 MAYO 2010
OPERADOR 2
QUITO

EJERCICIO ECONOMICO DEL AÑO 2009

ANTECEDENTES

Holidays Travel Cía. Ltda., constituida el 03 de Diciembre de 1996, de acuerdo a la Resolución de la Superintendencia de Compañías inscrita con el Expediente Nº 53924, cuyo objeto social es el Fomento y Desarrollo Turístico e Internacional bajo el sistema de transporte aéreo, terrestre y marítimo de pasajeros nacionales e internacionales.

El decimo tercer año de nuestra gestión comenzamos con las secuelas de un semestre 2008, marcado por la por la crisis económica mundial, por otro lado, también se vio la cancelación masiva de viajes de negocios, afectando a la industria de los viajes corporativos especialmente en México, país que sin duda fue el más afectado por el virus de influenza A(H1N1) , luego el nerviosismo y la preocupación se fue expandiendo al mundo entero, creo el rol de los Agente de viajes, es de informarse y propagar a los compañeros del medio y clientes sobre las medidas estrictas a tomar para prevenir, enfrentar y estar mejor preparados para este tipo de situaciones, pues hoy fue H1N1, mañana puede ser otro cosa.

Para a inicios del 2009 fue acentuando un decrecimiento considerable de llegadas y en el turismo del mundo, Europa y Asia fueron las más afectadas cifras de hasta de -3 %. África y Medio Oriente el crecimiento es del 2 al 6%. América del Norte 4%, el Caribe fue la única fue la única subregión que se comporto mejor que en el 2008 con un estrecho margen del 1.2%, a excepción de Curacao, Cuba y Aruba con un incremento del 31, 10 y 16 % respectivamente.

Según el barómetro mundial del Turismo, América Central fue la mejor de la subregión, Panamá, 20%; Costa Rica 10%; El Salvador 3.5%: Guatemala el 5%. Sur América también presento cifras positivas, 4% Argentina; Uruguay 9%; Perú 12% gracias al rápido crecimiento de su economía; Ecuador alcanzo al 7%, las cifras fueron más modestas para Paraguay y Colombia.

Las cambiantes tendencias de la economía comenzaron a afectar las finanzas empresariales y los presupuestos destinados a cubrir desplazamientos de ejecutivos se redujeron drásticamente, pues los viajeros de negocios ya casi no utilizan la clase business, sino la económica, los viajes de placer son más cortos, buscando economía en hoteles, tiquetes de avión, y utilizando vuelos charters con paquetes todo incluido, con preferencia a las aerolíneas de bajo costo.

Principal: Av. Orellana E4-57 y 9 de Octubre
PBX: (593-2) 2231 170 / 2901 597 • Fax: 2501 561
E-mail: holidayl@rdyec.net
Quito - Ecuador

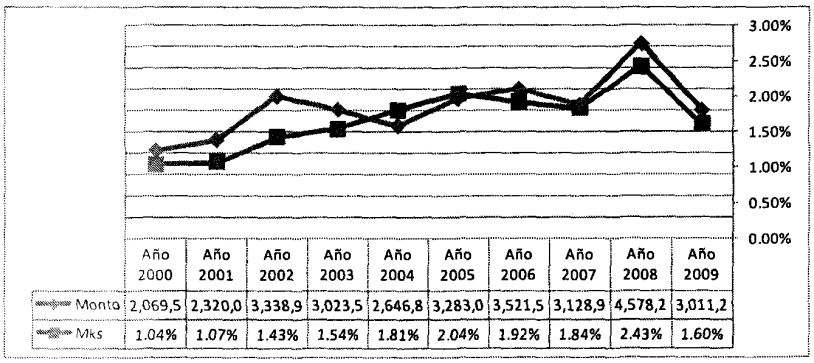
GRUPOglobal

El viajero ya no es el mismo, que dependía de asesoramiento de un agente de viajes, cada vez tiene un contacto más estrecho con la tecnología: tiene una laptop, un celular de última generación; además su vinculo con las ultima tecnologías de la información y la comunicación es permanente y las utiliza para pagar cuentas bancarias, está familiarizado con los ambientes de autoservicio, reservas de viajes, sillas disponibles, tarifas de transporte, de hoteles, seguros etc. Como consecuencia, la industria de Agencia de Viajes ha tenido que adaptarse y buscar nuevas oportunidades para afrontar, concluyendo, que la constancia y las buenas relaciones cliente-proveedor son claves para la fidealización, y para poder consolidarse en tiempo de crisis.

Estos aspectos se reflejan en un mercado estancado, donde Holidays al igual que la mayoría de sus competidores reacciona buscando y ofreciendo las tarifas más económicas del mercado, reduciendo su consolidación de otras agencias e implementando mejores controles administrativos, lo que afecta directamente al monto de ventas, pero que al mismo tiempo significo vender más boletos a precios más reducidos.

	2008	2009	Cambio
Total venta **internacional**	3,890,791.56	2,521,883.86	-35.18 %
Cantidad **de boletos**	8,997	8,124	-9.70 %
Valor promedio **x boleto**	432.45	310.42	-28.22 %
Segmentacion **Amadeus**	23,621.00	14,745.00	-37.58 %

Donde la reducción de monto de ventas en relación al año anterior (-35.18%), no es igual a la reducción de la cantidad de boletos (-9.70%), compensada por una reducción en el valor promedio de cada boleto (-28.22%.) Datos que se verifican con la reducción significativa en la segmentación del GDS, donde se puede observar que boletos económicos significan boletos con una composición tarifaria más simple y por consiguiente menos segmentos/pasajeros/volados.

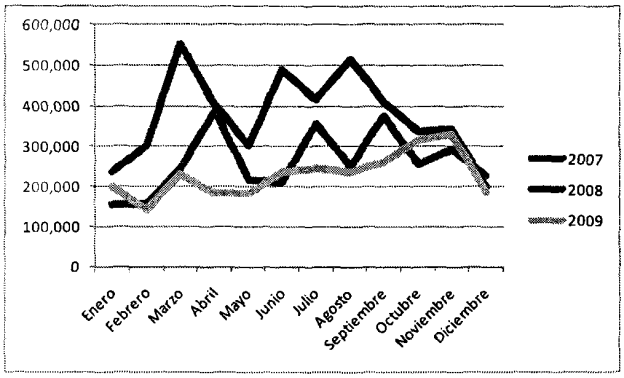


	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Monto	2,069,5	2,320,0	3,338,9	3,023,5	2,646,8	3,283,0	3,521,5	3,128,9	4,578,2	3,011,2
Mks	1.04%	1.07%	1.43%	1.54%	1.81%	2.04%	1.92%	1.84%	2.43%	1.60%

Principal: Av. Orellana E4-57 y 9 de Octubre
PBX: (593-2) 2231 170 / 2901 597 • Fax: 2501 561
E-mail: holidayl@rdyec.net
Quito - Ecuador

En el siguiente cuadro se puede observar la relación que tiene la venta de la agencia con el total del mercado y como una reducción del monto también influye en una reducción de la participación, sin embargo de esto, se puede acotar que se paso de un puesto 5 en ventas a nivel nacional en el 2008, a un puesto 10 en el 2009, y que por 8 años consecutivos Holidays se encuentra en el Top Ten de agencias a nivel nacional (considerando la venta por numero IATA).

Realizando un análisis más detallado de lo que paso durante el año, se puede indicar que no se tuvo los picos de ventas de marzo o abril de años anteriores, ni que el nivel de ventas del periodo de vacaciones tampoco se alcanzo y que solo en el último trimestre del año se observa un comportamiento similar en ventas a los de años anteriores.



A pesar de los factores negativos, seguimos en la lucha por conseguir el reconocimiento y apoyo gubernamental para el porcentaje considerable de población que aportamos al país con las divisas provenientes de nuestro trabajo en viajes y turismo, ya que es la tercera actividad más importante luego de la explotación de petróleo y banano, el último informe sobre el Índice de Competitividad en la Industria Turística elaborada en el 2009 por el Foro Económico Mundial, otorgo a nuestro país la posición 96º en un ranking de 133 países. Durante la pasada Feria Internacional de Turismo en Ecuador (FITE), el Ministerio de Turismo dio a conocer "El Plan Integral de Marketing Turístico Ecuador 2010-2014", a finales del mes de Noviembre pasado se inicio el Programa Nacional de Capacitación Turística para preparar de manera gratuita cerca de 10 mil personas vinculadas con este sector, prestadores de servicios comunitarios, elaboración de comidas típicas, guías especializados y nativos, emprendedores turísticos, funcionarios públicos de gobiernos locales, jóvenes y niños de zonas turísticas. También estamos concientizando al gremio de la necesidad de reorganizarnos y fortalecer ASECUT, para obtener más fuerza y presencia de

HOLIDAYS TRAVEL Cia. Ltda.
AGENCIA DE VIAJES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con todas estas experiencias, tanto positivas como negativas los directivos y empleados estamos consientes de que la organización, la responsabilidad, el deseo de superación y el apoyo mutuo nos permitirá defender y mantener nuestra empresa y nuestro trabajo.

La gerencia ha pedido el apoyo y mayor participación a los integrantes de esta empresa familiar en su mayoría, ahora ya no se trata de conseguir grandes utilidades, pero si por lo menos tener un ingreso y un nivel de vida digno.

Seguiremos invirtiendo en desarrollos tecnológicos, y motivando la capacitación y la formación del personal, la actualización constante de conocimientos, el trabajo en equipo, para mejorar el rendimiento en la atención al cliente, y conseguir la filidelidad en estos tiempos tan competitivos.

Todos los compromisos y obligaciones de la empresa están cubiertos, como pagos a Proveedores, Empleados, IESS, Permisos, Patentes, Seguros, y Obligaciones Tributarias.

Agradezco la confianza y el apoyo de todos los empleados y accionistas para que nuestra gestión se haya llevado a cabo, e insisto en el compromiso de ideas y sugerencias que estaré dispuesta a recibir para seguir creciendo en lo personal y en lo profesional.

Atentamente,

Elizabeth León Vasconez
GEENTE GENERAL
HOLIDASY TRAVEL

Principal: Av. Orellana E4-57 y 9 de Octubre
PBX: (593-2) 2231 170 / 2901 597 • Fax: 2501 561
E-mail: holidayl@rdyec.net
Quito - Ecuador

GRUPOglobal

promoción, organizacioncon y confianza y atraer al turista que todavía desconoce los atractivos maravillosos que nuestro país.

En Mayo de este año, se cristalizo el Proyecto de la Operadora de Turismo, con el aporte de USD 2.500 de Ingreso por participación, iniciamos cinco Agencias pertenecientes al Grupo Global, las gestiones de constitución de compañía ECUADORDIRECT, Travel Company, los permisos, registros etc., están por concluir. Marlene Cañadas socia y responsable de Turismo Receptivo de nuestra empresa, fue escogida por el grupo para prestar sus servicios a medio tiempo en la Operadora y así con su iniciativa y experiencia dar impulso a la nueva empresa.

Para obtener la rentabilidad que se ve reflejada en los Estados Financieros, resolvimos direccionar las ventas entre las Agencias del grupo que hayamos conseguido los contratos más favorables con las líneas aéreas, según las necesidades de nuestro mercado, con el 1% de comisión at front, en muy difícil sobrevivir sin una estrategia que nos ayude a cumplir las metas para mejorar nuestros ingresos.

La crisis también pone en riesgo a nuestras empresas que financiamos las ventas corporativas, la falta de liquidez hace que incumplan los pagos, sin embargo nuestra responsabilidad frente a las líneas aéreas lo tienen asegurada.

GESTION FINANCIERA

1.- Este año conseguimos fidelizar cuentas corporativas, y clientes frecuentes, invirtiendo buen servicio, una dosis de paciencia y flexibilidad en la cancelación de cuentas.

2.-El impacto de esta medida, sumada a la baja de comisiones se transfirió también en parte a los vendedores, liquidando comisiones en base de cuentas pagadas en plazo señalado.

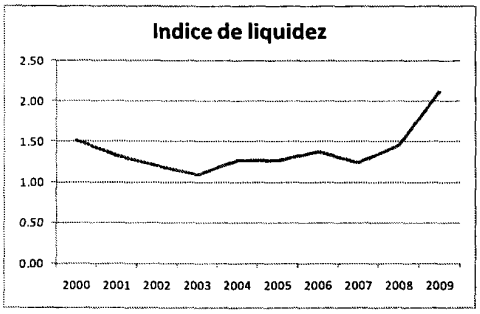
3.- Como parte de la reorganización de la empresa, se implemento desde Enero un nuevo sistema de BackOffice llamado ACOMPA, que mediante el uso de los últimos avances tecnológicos, nos permite tener información y control precisos de todo el movimiento de ventas, facturación, ingresos, egresos y todos los movimientos contables de la empresa.

4.- Para mayor seguridad en los resultados de los Estados Financieros y cumpliendo con el objetivo de reorganización, invertimos todo este año en el asesoramiento externo de la empresa de Auditores – Consultores AUDIT SYSTEMS.

5.- Tomando en cuenta las observaciones de AUDIT, hemos prestado mucha atención para cumplir y hacer cumplir las responsabilidades y obligación en cada área: Ventas, facturación oportuna y responsable, con soportes de respaldo que justifiquen con datos precisos de destinatario, aplicación correcta en el cobro de servicio, fee, y en caso de anulación, la recuperación física del documento donde conste el motivo con firma de responsabilidad.

6.- El sistema de archivo de las facturas en numeración consecutiva, conteniendo todos los respaldos que justifiquen el pago, según la emisión, de contado, con Tarjeta de Crédito a la Línea Aérea TCBSP; emitidos en otras Agencias, u Operadores TC NO REPORTADAS; y con código de nuestra Empresa TCDA.

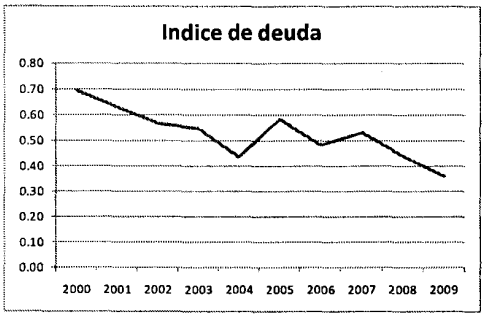
7.- Reporte diario de ventas donde se refleja la forma de pago de los servicios facturados y nos permite un mejor control de cartera y cobranzas. Mejoramos significativamente la liquidez de la empresa.



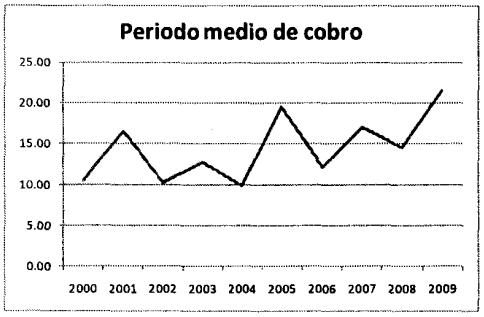
8.-Ingreso diario de valores en efectivo o copia de documentos valorados como Voucher BSP, TC NO REPORTADA, DATAFAST, Notas de Crédito, Notas de Debito, Reembolsos y Comprobantes de Retención, los mismos que se anexan a las facturas que reposan en un solo archivo numérico bajo seguridad.

9.- Control y recaudación de Reembolsos (ADM), aplicación y recaudación de Penalidades (ACM), cobradas al responsable directo.

Principal: Av. Orellana E4-57 y 9 de Octubre
PBX: (593-2) 2231 170 / 2901 597 • Fax: 2501 561
E-mail: holidayl@rdyec.net
Quito - Ecuador



9.-Mejor registro, control y pago de las facturas de proveedores y de las respectivas retenciones. Aunque según se puede observar en el grafico y por la falta de liquidez del mercado, no se pudo mejorar el periodo de cobro. (21.43 días)



10.- Compra de un servidor HP con las respectivas Licencias de Microsoft, como soporte para el nuevo sistema Acompa, y con proyección de incorporar nuevas tecnologías como un CRM, Call Contact Center, un servidor de correo interno, la implementación de una Intranet, entre otros proyectos tecnológicos de desarrollo.

11.- Proceso de registro de Marca en el IEPI de: HOLIDAYS TRAVEL CIA. LTDA., y HOLIDAYS TRAVEL & Adventure TOUR OPERADOR + LOGO, y obtención del título que acredita en el registro de la MARCA DE SERVICO, con los tramites # 200223, y 200222 productos y servicios que protege, según expresa en el objetivo de la constitución de la empresa, clase internacional 39, con vencimiento al 30 de Octubre del 2018 de cualquier uso indebido, copia o plagio de nuestra marca comercial y/o logo.

12.- Todas estas inversiones realizadas durante el año, sumadas a un periodo de crisis nacional e internacional, nos ha causado que por primera vez en la vida de la empresa, el ejercicio económico

resulte en negativo (perdida), que sin ser grande en monto, refleja directamente la reducción de las ventas que tuvo la empresa en el 2009. (perdida de un 0.42% del total de ventas).

La decisión de los directivos de involucrarnos aprendiendo y utilizando el nuevo sistema de control nos ha permitido reorganizar la empresa, aunque con algunas dificultades en la aplicación en los primeros meses, debido a los ajustes internos y al afinamiento del sistema de acuerdo a nuestras necesidades, hoy tenemos la satisfacción de contar con datos más precisos del desenvolvimiento administrativo y financiero de la empresa.

SITUACIONES RELEVANTES

En Mayo pasado presentamos la Demanda de Impugnación en contra del señor Director General del Servicios de Rentas Internas y Director Regional Norte del Servicios de Rentas Internas, el proceso se encuentra en la Tercera Sala del Tribunal Distrital de lo Fiscal Nº 1. En dicho proceso dentro del término correspondiente se presento las pruebas, estando pendiente que el Tribunal señale día y hora a fin de que se lleve a efecto la inspección solicitada por Holidays Travel, esto es la revisión de los libros contables de la compañía durante el periodo fiscal en que se presento la impugnación.

Dentro del proyecto de reorganización se cumplió con la elaboración del Reglamento Interno de Trabajo, el cual nos permitirá el cumplimiento de las obligaciones, responsabilidades y también a los beneficios mutuos de empresa y colaboradores.

En la recuperación de cartera se ha evidenciado que la crisis financiera afecta la liquidez, especialmente en cobros de las cuentas corporativas, y que las empresas estatales están sujetas a las asignaciones del presupuesto nacional; otro impacto se presenta en empresas del exterior que nos han dado volumen considerable de ventas, y que por depender de remesas internacionales, también bajaron sus niveles de compras en Ecuador; el cheque ya no es documento confiable, personas inescrupulosas se dan modo de utilizar este medio para perjudicar, y los criterios judiciales se prestan para alargar los tramites, para seguir intentando mas acciones legales conlleva más gastos sin la certeza de recuperación.

El saldo de USD 5.200 de la cuenta RAC, se inicio la acción legal en el 2006, al Representante Legal Ramiro Córdova Muñoz, se comprobó la falta de patrimonio de este para cubrir con sus obligaciones, haciendo varias gestiones se logro un convenio con su socio Esteban Matheus, los cheques girados por el, resultaron en cuenta cerrada, a pesar de las gestiones judiciales no ha sido posible la recuperación de los valores adeudados, por lo que según el informe que adjunto del Abogado, nos sugiere dar de baja en los libros contables.

De igual forma USD 1.764.75 de la cuenta CTE; y USD 2.252.96 de Eduardo Barba, se regulariza la cuenta de Majesturing quedando pendiente un monto de USD 2.145.45 por conciliar en base a información de descargo presentada por la agencia.

Se logro la recuperación de USD 9.806.45 adeudados de Quasar Natica desde junio pasado, quedando un saldo de 246.39.

El 8 de Octubre fue devuelto el cheque # 3653 del banco del Pichincha por el valor de 34.988.87 de la Corporación Teatral Tragaluz, luego de varias gestiones de cobro se ha logrado la recuperación de 22.000.00, quedando un saldo de 12.988.87.

Por recomendación de AUDIT, se realiza el análisis de las cuentas por cobrar y las cuentas incobrables y se determina que existen valores que no se han podido recuperar desde el año 2005, ya sea por acciones legales en proceso, tarjetas de crédito rechazadas por las aerolíneas devueltas a destiempo, saldos existentes que no se han dado de baja, aplicación incorrecta de Notas de Crédito y Debito en años anteriores, deudas de empresas que han cerrado, entre otras. Se deduce que todos estos valores se regularizan para el año fiscal 2010, con los soportes y respaldos necesarios.

En el mes diciembre se hizo público la noticia de la suspensión de los servicios de Air Comet y el cierre de sus oficinas, la IATA por su parte notifico a todas las Agencia este particular, pidiendo parar inmediatamente la emisión de boletos y el proceso de reembolsos a través del BSPLINK. Devoluciones o cualquier información dirigirnos directamente a la Aerolínea, quedando como siempre desprotegidos agencias de viajes y clientes, este particular no afecto a la agencia y todos los casos presentados se solucionaron satisfactoriamente.

HOLIDAYS TRAVEL Cia. Ltda.
AGENCIA DE VIAJES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con todas estas experiencias, tanto positivas como negativas los directivos y empleados estamos consientes de que la organización, la responsabilidad, el deseo de superación y el apoyo mutuo nos permitirá defender y mantener nuestra empresa y nuestro trabajo.

La gerencia ha pedido el apoyo y mayor participación a los integrantes de esta empresa familiar en su mayoría, ahora ya no se trata de conseguir grandes utilidades, pero si por lo menos tener un ingreso y un nivel de vida digno.

Seguiremos invirtiendo en desarrollos tecnológicos, y motivando la capacitación y la formación del personal, la actualización constante de conocimientos, el trabajo en equipo, para mejorar el rendimiento en la atención al cliente, y conseguir la filidelidad en estos tiempos tan competitivos.

Todos los compromisos y obligaciones de la empresa están cubiertos, como pagos a Proveedores, Empleados, IESS, Permisos, Patentes, Seguros, y Obligaciones Tributarias.

Agradezco la confianza y el apoyo de todos los empleados y accionistas para que nuestra gestión se haya llevado a cabo, e insisto en el compromiso de ideas y sugerencias que estaré dispuesta a recibir para seguir creciendo en lo personal y en lo profesional.

Atentamente,

Elizabeth León Valencia
GEENTE GENERAL
HOLIDASY TRAVEL

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
20 MAYO 2010
OPERADOR 2
QUITO

Principal: Av. Orellana E4-57 y 9 de Octubre
PBX: (593-2) 2231 170 / 2901 597 • Fax: 2501 561
E-mail: holidayl@rdyec.net
Quito - Ecuador

GRUPOglobal