

INFORME DE GERENCIA

EJERCICIO ECONOMICO DEL AÑO 2012

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 N° 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.

Iniciamos el décimo sexto año de nuestra gestión con la expectativa de poner nuestro mayor esfuerzo para cumplir nuestros objetivos de crecimiento con el compromiso de Directivos y personal de toda la empresa, haciendo un balance de nuestras fortalezas y debilidades.

A inicios de Enero KLM notifico su política de cancelación de Programas de Incentivos, esto significa que contaríamos con solo un 1% de comisión. Posteriormente las líneas domesticas Lan y Tame también bajaron las comisiones, reduciendo su Plan de Over a solo 10 Agencias a Nivel Nacional.

A pesar del Panorama nada halagador, decidimos aprovechar las oportunidades de las herramientas con las que contamos, esto es la experiencia de todos estos años en el servicio al cliente y la satisfacción que nos ha permitido contar con su fidelidad y reconocimiento. Esto también significa un compromiso y esfuerzo mayor para mantener nuestras cuentas y clientes en este medio tan competitivo.

Sabemos que la tendencia de las Líneas Aéreas, es la venta directa por diferentes medios, ofertas a los Corporativos que no podemos competir las agencias de viajes, sino solo con el servicio personalizado, como en la mayoría de Cuentas tenemos que financiar los pagos, se ha conseguido la aceptación del pago del fee por los servicios prestados.

En cumplimiento al convenio que tenemos con AMADEUS expresado en Abril del 2011, esta empresa inició en Julio la Consultoría de las Agencias del Grupo Global, con la visita de personal especializado de la oficina Central de Colombia, quienes realizaron el levantamiento de información sobre los tres módulos que comprenden el Workshop que se llevó a cabo en las Agencias:

1.- Capacitación

2.-Tecnología y redes

3.-E-commerce (Propósito que tiene la Agencia de Viajes, la visión del futuro, e-marketing)

El propósito del Módulo de capacitación, fué que el usuario explote al máximo la herramienta del sistema de reservas, al inicio se determinó que el sistema estaba subutilizado en un 70%. Al término del proceso, se ha comprobado una mejora apreciable en el personal, así como también los participantes que aprobaron las pruebas, consiguieron la certificación de Amadeus y pasaron a formar parte del Banco de Datos de GDS.

El Modulo de Tecnología y redes determino que en general las redes locales de las agencias no eran las más idóneas para el trabajo cotidiano y menos aún para planificar crecimiento, siendo susceptibles a fallas como interrupción de comunicaciones, instalación de programas no autorizados, equipos sin protección de virus, falta de existencia de back up, ruptura de cables, lentitud de internet, quemaduras de equipos, entre otros. En el caso de Holidays, se determinó una pequeña falla en la red eléctrica y algunos programas instalados sin autorización por los usuarios.

El tercer módulo, E-commerce, determino que son pocas las Gerencias que tienen claro la esencia de su negocio, los problemas a enfrentar, y objetivos y expectativas futuras. Este módulo determinó que Holidays Travel es una de las pocas agencias que tiene el potencial y personal para incursionar en la implementación de herramientas web para reservas y ventas.

Por esta razón pensamos que la sobrevivencia de nuestro negocio dependen en mucho del interés y esfuerzo que pongamos el gremio de permanecer unidos tanto las agencias que pertenecemos a Grupo Global, como el respaldo para recuperar a nivel nacional a ASECUT, pensamos que debemos apoyar y formar parte de este gremio, para darle fuerza y poder de negociación, respeto y conseguir una relación saludable, con la IATA, LINEAS AEREAS Y AGENCIAS DE AVIAJE.

Debo informar que el Ing Santiago Yumbla nos representa en todas las reuniones a nivel interno y externo con ASECUT, la IATA,

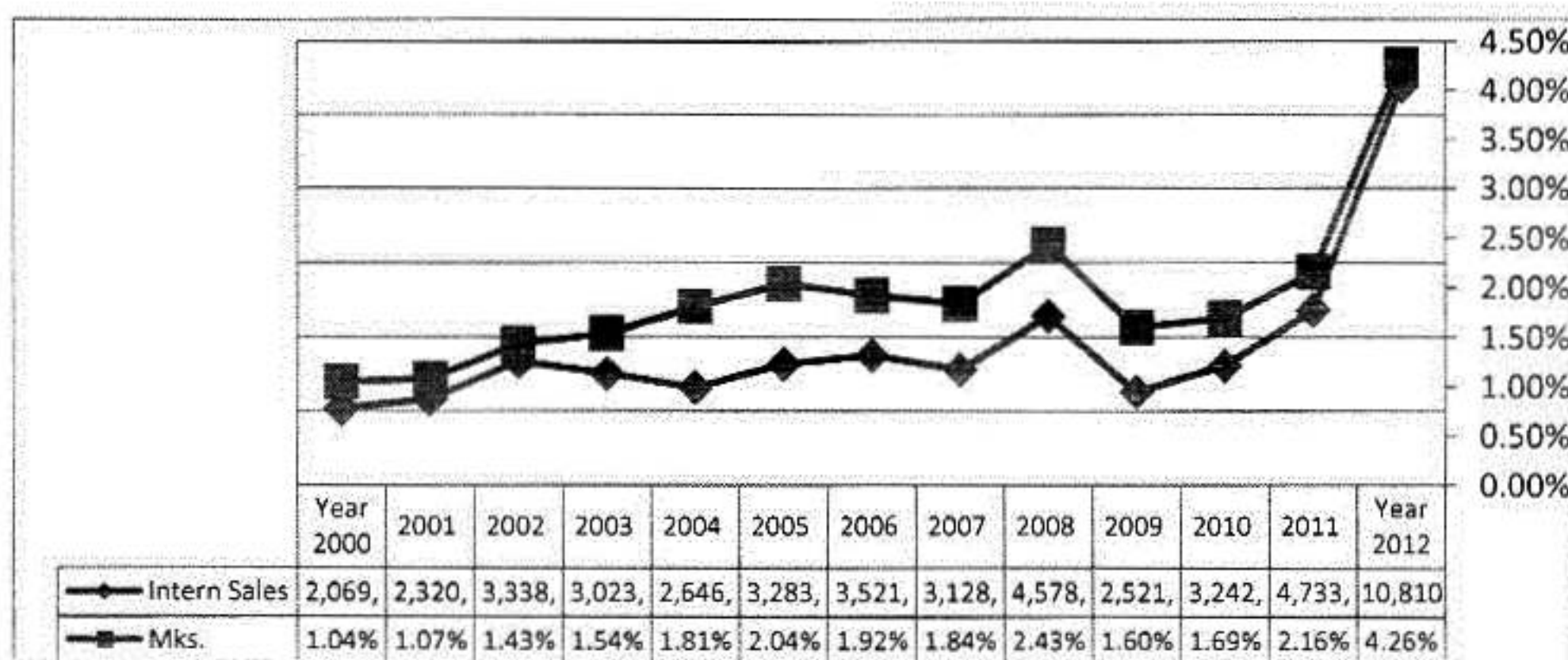
asesoramientos y negociaciones con AMADEUS Y Grupo Global, gracias a su gestión se está consiguiendo algunos cambios.

Otro objetivo que se ha logrado en este año, ha sido terminar con la ampliación y readecuación de las instalaciones de Holidays Travel, incorporando la parte que se encontraba arrendada a otra empresa a las oficinas de Turismo Receptivo, área de los free lance, área de sistemas, y área de cafetería, distribuyendo mejor los espacios para que el personal pueda trabajar con mayor comodidad y así también tener mejor disposición para la atención al cliente.

GESTION FINANCIERA

1.- Vale la pena señalar con gran satisfacción que todo el personal de la empresa nos sentimos más comprometidos y seguros que para lograr los objetivos, si las líneas aéreas no reconocen nuestro esfuerzo de conseguir y financiar sus ventas, nosotros valoramos nuestro trabajo y hemos conseguido que los clientes reconozcan, dirigimos nuestro esfuerzo para mejorar nuestros ingresos vendiendo servicios de paquetes que nos generen rentabilidad, seguros, hoteles, autos, segmentación de reservas con GDS, etc.

2.- El volumen de emisiones subió considerablemente, se pasa de una venta en boletos BSP de 4,7M a 10,8M, de 9.775 a 15.845 tickets, eso significa mayor esfuerzo físico y también riesgo para la recuperación de valores para tener rentabilidad.



También hay que considerar que el aumento de ventas del mercado es de un 24.33%, y que nuestro crecimiento en ventas es un 139.94%, lo que refleja comparativamente hablando una mejora en nuestra participación y en la gestión interna ya que pasamos de un 1.69% a un 4.25% de participación en el mercado en general.

3.- Hemos conseguido mejorar la recuperación de cartera, con la aplicación, " pago de comisión en base a la recuperación en plazo señalado", queda a finales de año una cuenta por cobrar de 181.387, lo que en un 80% son ventas realizadas la última semana del 2012.

4.- Se ha logrado mantener equilibrio y liquidez económica para cumplir sin preocupaciones con nuestros compromisos, se tiene a final del 2012 una cartera por pagar de 59.756, que son facturas de compra de la última semana del 2012 y que compensa lo que se tiene pendiente de cobro.

5.- Aprovechamos mejor el sistema Back office para cumplir con seguridad con las obligaciones Financieras y Fiscales, se implementan unas mejoras en diciembre del 2012, donde se incluyen varios aspectos relacionados con las Niff, se continúa con la capacitación al personal y se aumenta el uso de la herramienta.

6.- Se adjunta al presente informe los Estados de Situación Financiera, Estado de Resultado Integral, Estado de Flujo de Efectivo (Método Directo) y el Estado de Cambio de Patrimonio. Donde se puede observar un incremento de un 288% en la Utilidad Neta del 2012 con respecto al 2011.

SITUACIONES RELEVANTES

1.- Se ha brindado mayor apoyo a ECUADOR DIRECT, con un espacio generoso en nuestras instalaciones para que el personal tenga independencia para desarrollar su trabajo.

2.-En vista que está por finalizar este año el contrato con Amadeus, se autoriza y solicita para que el Ingeniero Santiago Yumbla en nuestra representación, forme parte de la comisión que comenzó a trabajar con grupo Global para la renovación del Contrato con Amadeus o con otro

GDS que más convenga al grupo, a finales del 2012 se determina que Amadeus es el GDS que gana en el proceso.

3.-Estamos pendientes por el resultado de la impugnación al Director General de Servicios de Rentas Internas, por información del Dr. Francisco Carrasco, profesional que está a cargo de nuestra defensa, no hay todavía respuesta del SRI.

4.- Los valores de las cuentas CTE USD 1.764.75; Eduardo Barba USD 2.252.96 Y Majesturing por USD 2.145.45 se enviaron a la Cuenta Provisión de Perdidas por considerar como incobrables.

5.- Se realizó gestión por medio de Asecut con el Produbanco por el sistema VTC, que en parte fue corregido con la implementación de la aplicación " manual automático", esperando reduzca los errores que estuvieron dando el proceso de ingreso de las tarjetas de crédito como parte de pago de boletos BSP.

6.- El 30 de Noviembre recibimos comunicación de la IATA en la que nos pide una garantía por USD 440.000.00, basando en los términos que establece la Resolución IATA 818, por las ventas de contado que realiza nuestra empresa y son que reflejados en las liquidaciones del BSP. Para dar cumplimiento, solicitamos la Póliza a Seguros Confianza y procedimos a realizar los trámites de hipoteca del bien inmueble que poseemos. Frente a esta situación, junto con otras agencias del gremio procedimos a apelar esta resolución, quedando hasta el momento inconcluso, sin resultados definitivos de la decisión tomada por este organismo.

7.- Adicionalmente está en Agenda de Grupo Global, establecer las normas necesarias que regulen a las líneas aéreas que están adscritas a IATA en el mercado ecuatoriano, para el pago y reembolso de Notas de Débito, que estén debidamente sustentadas y solucionadas por parte de las agencias de viaje, para reducir el tiempo de recuperación de valores que significan costos financieros altos e injustos para nuestras empresas.

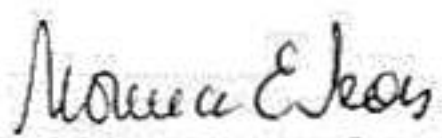
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1.- Mantener el ritmo de trabajo, con el compromiso de seguir mejorando con el constante esfuerzo de la capacitación y actualización de conocimientos.
- 2.- Contar con el apoyo de los responsables de cada área con informes y sugerencias que aporten para mejorar nuestro desempeño de trabajo en equipo y conseguir mejores resultados
- 3.- Tener deseos de superación y aprovechar la oportunidad de conseguir más ingresos, ya que la empresa ha invertido en una herramienta que permite a un agente de ventas ganar un fee adicional por servicios de horario extendido.
- 4.- Apoyar para el crecimiento de la empresa ECUADORDIRECT, ofreciendo los variados destinos de nuestro país como prioridad a los clientes.

Informo a todos los socios, que todas las obligaciones y compromisos que tiene la empresa están cubiertos, pagos a Proveedores, Empleados, IESS, Permisos, Patentes, Obligaciones Tributarias y Provisiones.

Agradezco la confianza y colaboración de los socios y empleados de la empresa, para que los resultados sean satisfactorios, con la esperanza de esforzarnos aún más para conseguir nuestros objetivos trazados para el próximo año.

Atentamente,


Elizabeth León Vasecoñez

GERENTE GENERAL

HOLIDAYS TRAVEL CIA.LTDA.