

HOLIDAYS TRAVEL CIA. LTDA.

INFORME DE GERENCIA DEL EJERCICIO ECONÓMICO DEL AÑO 2019

1.- CONSIDERACIONES GENERALES

Holidays Travel Cía. Ltda., es una empresa ecuatoriana, registrada en el Servicio de Rentas Internas con el número de RUC 1791335384001, el 27 de enero de 1997.

En cumplimiento de los estatutos de la empresa y de las disposiciones legales vigentes, me permito poner en consideración de la Asamblea Ordinaria de Socios, el informe anual de actividades y resultados de HOLIDAYS TRAVEL CIA. LTDA. de acuerdo a la Resolución No. 92.1.4.3..0013, R.O.44, 13-X-92.

2.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL

En este ejercicio económico 2019 se cumple con todas las obligaciones mantenidas con los entes de control, en lo laboral se ha logrado mantener al día con todas las responsabilidades patronales y fiscales, en relación con IATA, también se han cubierto todos los requisitos vigentes para este 2019.

Al tercer año de ser nombrado en Asamblea extraordinaria como Gerente General, se han consolidado las actualizaciones e implementaciones que se empieza en el 2017, a la vez de mantener y mejorar el ambiente de trabajo.

Adicionalmente se continua con la política interna de no facturar los boletos, ya que los boletos aéreos son electrónicos y considerados como Factura valida por el SRI, lo cual cada vez tiene más aceptación en los clientes.

Se continua con el contrato que se tiene entre Amadeus y grupo Global, lo cual significo un mejor ingreso por segmento. Se alcanza y pasa la cuota de producción anual, que para Holidays Travel, es 38.500 segmentos.

En el aspecto tecnológico, se termina con la obtención de las certificaciones de Web Services de Amadeus para vuelos, hoteles y carros.

Como parte del proceso de mejoramiento continuo y complemento a lo anterior, se implementan varias herramientas de autogestión y automatización de

procesos, una herramienta de control de calidad de las reservas y control de cambios.

Adicionalmente se realiza toda la remodelación de la página web de Holidays Travel, ajustando a nuevos estándares de desarrollo y mejorando la presentación y estructura. Se procede con la implementación de redes sociales con la contratación de una empresa externa para este objetivo.

En lo referente a FCM, se mejora la producción y las relaciones con los clientes e incluso se resalta la implementación de nuevas empresas. se participa en las reuniones regionales y globales. Se realiza en noviembre la migración de AeTM a Cytric y se inicia la implementación de Concur y SAM.

Como consideración general, en base al balance general y del estado de resultados se obtiene 27 puntos sobre 40 en la valoración de indicadores de IATA, que son la base para mantener la certificación IATA y que no se le pidan garantías sobre ventas en efectivo a la agencia, y al cumplir con la norma PCI se asegura mantener la acreditación para ventas con tarjetas de crédito.

Se continua con la representación de Ecuador frente a IATA en las reuniones del APJC que se realizaron en Miami y Bogotá, se logran importantes cosas relacionadas con la migración de nuevas políticas y regulaciones, al mismo tiempo que la nueva normativa aplicada a nivel mundial llamada Newgen DSS que servirá como norma para la calificación de riesgo de las agencias en Ecuador.

Como parte de proceso de integración del personal se realiza una reunión de toda la oficina en el parque Metropolitano el sábado 13 de julio con varias actividades.

En lo relacionado a Grupo Global, soy electo presidente por los próximos 2 periodos y con esto se mejora la relación entre socios y se participa en la premiación por estar en el Top de ventas de aerolínea AirEuropa que se realiza en Madrid a finales de año.

3.- SITUACION FINANCIERA

Adicionalmente hay que considerar al igual que en años anteriores, no se firma ningún contrato con empresas del Estado, lo cual, si se observa los números, se compensa con la incorporación de nuevos clientes, todo esto ayudaron a mejorar la liquidez de la empresa y al incremento de los ingresos.

Hay que considerar como evento el que a finales del 2018 el gobierno aplica un programa de reducción de gastos y del tamaño del estado, lo cual impacta directamente en muchos de los clientes corporativos que son parte de la cartera de Holidays Travel, y que tienen relación comercial con el gobierno; adicionalmente empiezan los procesos de investigación de negociados y fraudes al estado, lo cual también afecta la parte operativa.

En cuanto a personal, se informa la renuncia de Edgar Mena como mensajero, Francis Trujillo en el área de comunicaciones y el despido de Lizbeth Villagomez en el área de counter a mediados del 2019, lo cual también implicó gastos de liquidaciones y que se reajusten responsabilidades, trabajos y clientes. Incluso el despido de Lizbeth Villagomez, generó una acción en el Ministerio de Trabajo, la cual se dilata y resuelve a finales de año.

Al cierre del ejercicio económico 2018 se obtiene una utilidad operacional de USD 133.595.58, la utilidad que al fin del 2019 es de USD 49.242,83 siendo este un resultado positivo con una reducción del 63.14%, sin embargo, se recuerda que el 2018, se presentó un ingreso extraordinario por la renovación de firma de contrato con Amadeus de USD 139.569 más IVA a mediados de junio, de no ser por este ingreso extraordinario existiría una pérdida para el 2018.

Se registra como casos importantes a considerar en los resultados de este 2019 a varios acontecimientos que se dieron durante el año como son:

- Problemas con aviones Max8, que tuvieron que suspender sus vuelos y con varios destinos de aerolíneas como American, Aeroméxico y otras, en los meses de marzo y abril.
- En junio se dan varias estafas con colegios del medio, con proveedores que cobran dineros pero no les dan el servicio correspondiente.
- En julio, se da el caso de la estafa de una agencia con nombre similar al nuestro 'Holidays Explorer', lo que afecta nuestra imagen y algunas relaciones con clientes y proveedores. Se quiere realizar una acción legal pero se topa con la imposibilidad ya que el nombre se obtiene del sistema automático de la Superintendencia de Compañías y por coincidencia no aplica la acción legal.
- Se recuerda a los presentes, que en octubre se dieron varias manifestaciones e incluso se llegó a parar actividades a nivel nacional, por algunos días, lo cual también influye en las ventas de ese mes y de las ventas para los feriados de noviembre, diciembre y pre venta de febrero, ya que la situación del país y de muchas empresas e instituciones se vieron afectadas; en nuestro caso, se estima una afectación de un 12 a 15% en las ventas y un 13 a 16% en ingresos relacionados.

4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como parte del proceso de implementación de la nueva imagen, hay que indicar que se procede a divulgar los cambios realizados interna y externamente.

La gerencia, continua con la implementación del reglamento interno, la normativa de seguridad ocupacional, cursos de actualización de conocimientos de personal, mejores negociaciones con aerolíneas, implementación de nuevas tecnologías y herramientas, entre otros.

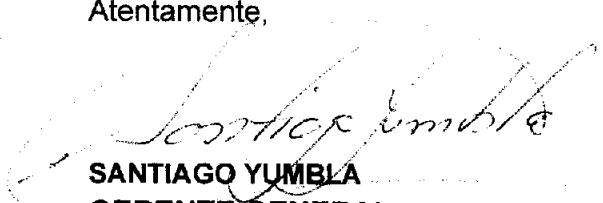
Finalmente se recalca la necesidad de apoyo por parte de los socios para:

- Mantener los niveles de calidad del personal e implementar un proceso de mejora continua, mejores prácticas y estándares internacionales solicitados por FCM.
- Distribuir responsabilidades dentro de todo el personal, de forma de que los responsables de cada área reporten y apoyen para mejorar el desempeño en el trabajo, sobre todo para la evaluación del rendimiento.
- Apoyar desarrollos tecnológicos que permitirán la implementación de nuevas tecnologías que mantengan el nivel de competitividad de la empresa.
- Apoyar las campañas de marketing electrónico y redes sociales en las cuales se está incursionando, que tienen como finalidad mejorar el posicionamiento y la imagen de la empresa.
- No repartir las utilidades como apoyo a la liquidez del 2020 para ayudar con la emergencia que se origina por el Covid-19.

Se informa a los socios que todas las obligaciones y compromisos del 2019, se encuentran cubiertos.

Se agradece la confianza y la colaboración de todos los que forman parte de la compañía.

Atentamente,



SANTIAGO YUMBIA
GERENTE GENERAL
HOLIDAYS TRAVEL CIA.LTDA.