

Quito, Marzo 1 de 2016

Señores Miembros del Directorio

Presente.-

#### INFORME PRESIDENTE EJECUTIVO

Con el objetivo empresarial claramente propuesto "Crecimiento, Desarrollo y Diversificación de Productos y Servicios tanto en Ecuador como en Sudamérica", la Empresa Servicios Turísticos - Galexur en el año 2015, inicia en poner en práctica las diferentes acciones y gestiones para cumplir con el objetivo, implementando entre las principales las siguientes acciones:

- a) Estructurar y Desarrollar un Departamento de marketing, para lo cual se incorpora al equipo un Asistente de Marketing, un Web Master y un Diseñador Gráfico.
- b) Reestructurar el equipo de ventas con el manejo de los siguientes niveles jerárquicos: 1 Jefe de Ventas, 4 Responsables de Productos y 3 Ejecutivos de Venta.
- c) Al tener una gama de productos y servicios más amplia se asignan Responsables de Producto, para en forma más ordenada gestionar las tareas de ventas y marketing.
- d) Separar las Ventas de las Operaciones, actualmente contamos con 3 personas que son 100% responsables de la Operación tanto Quito como Galápagos, cuyo propósito es garantizar el servicio y operación de los programas ofrecidos a los turistas.
- e) Pasar de ocho colaboradores entre ventas, operaciones y marketing a formar una fuerza de ventas de 15 personas que formarían los Departamentos de Ventas, Operaciones y Marketing.

Con la finalidad de poder brindar las herramientas necesarias, Galexur invirtió en la compra de muebles, equipos, suministros para el nuevo personal con la finalidad de ofrecer un ambiente adecuado para el cumplimiento de sus funciones.

En el año 2015 se logró obtener un crecimiento del 33,02% aproximadamente en relación a las ventas del año 2014. Tomando como fuente principal las ventas generadas a través del nuevo producto incorporado a la Compañía Yate Pingüino Explorer "Astrea". Este producto aportó al crecimiento del 74% USD 686076.16 y el 26% USD 242942.03 se relacionó con las Ventas de paquetes Turísticos en el Continente a través del acuerdo generado entre Galexur y GEBECO una Mayorista de Turismo, con reconocimiento comercial a nivel turístico en Alemania, donde también se incluyó la facturación de boletos nacionales e internacionales.

- (+593 2) 292 1739 / 224 4334 / 226 0863
- [galexur@galexur.com](mailto:galexur@galexur.com)
- [www.galexur.com](http://www.galexur.com)
- Quito: De Los Mollones E14 - 58 y Charapa

En relación a los Costos se obtuvo un incremento del 40.95% aproximadamente, las razones principales de esta alza tienen relación con los Proyectos de Remodelación Fase II del Hotel Silberstein, lo que abarcó la ampliación de habitaciones y la incorporación de oficinas para atender a nuestros clientes del Dive Center Silberstein, adicionalmente por un manejo contable se han cargado a esta cuenta los costos relacionados con la emisión de boletos aéreos. Dentro de esta cuenta también se presentó un alza a las tarifas de los yates de tour diario, antes considerado como transporte marítimo, ahora como paquete turístico obligado a grabar el 12% del IVA, los proveedores de Tour Diario son nuestros principales proveedores dentro del Paquete Combinado (Yate-Hotel).

Es importante recalcar que en este año lo que corresponde a la Implementación del Sistema Keops, la Oficina de Quito tiene ya el 90% de los procesos contables automatizados, por tal razón dentro de los Balances se ha asignado un nuevo plan de cuentas para un mejor control de los costos, aplicando así a cada producto su afectación. En base a esto a partir del año 2016 podríamos obtener mejores análisis para comparar el movimiento de las cuentas en base a cada producto.

En los gastos de Operación, la mayor afectación e impacto los tenemos en los Gastos de Ventas, esto se justifica con el incremento de personal, incorporación de herramientas para mejorar nuestro sistema de comercialización y comunicación, participación y viajes para aperturar nuevos mercados como el Asiático. Adicionalmente, Galexur ha decidido formar parte del Grupo LATC Latin America Travel Concept un grupo de profesionales distribuidos en países como: Bolivia, Alemania, Perú, Argentina, Colombia, Brasil, Chile y actualmente con una nueva representación en Mumbai, en el año 2015 y parte del año 2016 la Empresa ha tenido que realizar algunas inversiones como viajes de reconocimiento, familiarización, ferlas etc. Aspiramos a mediados del año 2016 iniciar en obtener resultados a través de este grupo de profesionales. Ahora Galexur cuenta con un respaldo internacional para llegar con facilidad a diferentes mercados.

Se aspira que a partir del año 2017, logremos a través de la gestión en ventas generar nuevos contactos e iniciar en obtener resultados, estamos conscientes que todos estos proyectos toman tiempo para difundir la nueva relación comercial y el cierre de ventas.

Uno de nuestros principales productos es el Hotel Silberstein con el cual hemos experimentado una baja notable en sus niveles de Ocupación, como lo presentamos en las estadísticas a continuación.

- (+593 2) 292 1739 / 224 4334 / 226 0863
- galexur@galexur.com
- www.galexur.com
- Quito: De Los Mollones E14 - 58 y Charapa

	2014	2015
Enero	70,70	63,63
Febrero	66,37	61,96
Marzo	67,68	61,85
Abril	70,67	55,27
Mayo	63,44	60,14
Junio	61,39	55,28
Julio	74,19	69,52
Agosto	70,43	72,10
Septiembre	62,92	72,12
Octubre	76,21	64,47
Noviembre	78,69	76,65
Diciembre	67,28	57,67

Nuestro promedio de ventas anual en el año 2015 fue del 64,26%, es decir por debajo del punto de equilibrio 72%. Las razones principales de este cambio importante presentado desde el año 2014 son:

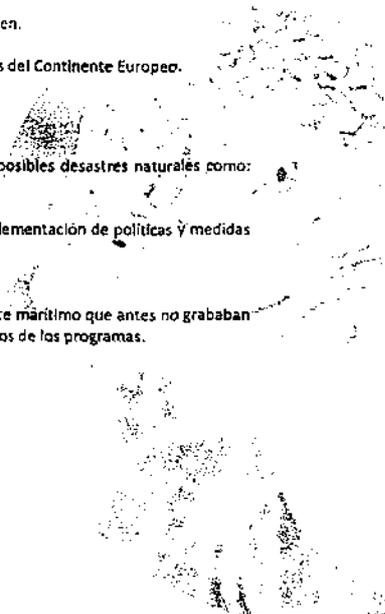
#### A NIVEL INTERNACIONAL

- Devaluación de la moneda entre los principales Euro y Yen.
- Inestabilidad económica a nivel mundial.
- Actos terroristas, afectando la seguridad de las personas del Continente Europeo.
- Desastres naturales en diferentes países.

#### A NIVEL NACIONAL

- La Difusión a nivel internacional de la advertencia de posibles desastres naturales como: Erupción del Tungurahua, Reventador y Cotopaxi.
- La proliferación de virus como el Chikungunya y Zika.
- Inseguridad a nivel del Gobierno Ecuatoriana en la implementación de políticas y medidas económicas.
- Falta de inversión internacional.
- Ausencia de circulante en el país.
- Implementación del 12% de IVA a servicios de transporte marítimo que antes no grababan dicho impuesto, afectando notablemente nuestros costos de los programas.

- (+593 2) 292 1739 / 224 4334 / 226 0863
- galexTUR@galexTUR.com
- www.galexTUR.com
- Quito: De Los Mochinos E14 - 5B y Charapa



Estos son los principales factores que han influido para que nuestras ventas tengan un importante impacto. Como acciones ante esta situación se realizó:

- 1) Capacitación al personal de ventas y operaciones.
- 2) Análisis de tarifas especiales para ciertos clientes con volúmenes importantes de ventas.
- 3) Negociación con proveedores para mejorar las políticas de precios o tarifas.
- 4) Mejoramiento de los productos, para garantizar el servicio y la experiencia con el Turista.
- 5) Puesta en marcha de planes de incentivos y descuentos.
- 6) Viajes para reconocimiento de productos.
- 7) Implementación de presupuestos de ventas, sistema manejado y controlado por la Jefe de Ventas.
- 8) Mejoramiento de las habilidades y destrezas del equipo de ventas, principalmente en el manejo de riegos, flexibilidades y actitud positiva.

Como planes y acciones para el 2016 tenemos lo siguiente:

- a) Seguimiento y evaluación de resultados de cada persona del equipo de ventas para revisar su desarrollo y desempeño.
- b) Capacitación principalmente para mejorar habilidades y destrezas del equipo de ventas.
- c) Capacitación externa con profesionales especializados en temas relacionados.
- d) De ser necesario se procederá a separar al personal que no presente los resultados deseados.
- e) Con el cumplimiento de los presupuestos esperamos cubrir los costos fijos e incrementar en un 10% la utilidad.
- f) Se ha solicitado mediante un compromiso interno del equipo de ventas cubrir mínimo con el 70% de ocupación anual para el año 2016, con la finalidad de cumplir las metas de venta.
- g) Se abarcarán mercados nuevos mencionados anteriormente mediante la Representación de LATC.
- h) A nivel del manejo de Operaciones Continente y Galápagos se están firmando acuerdos con proveedores de servicios para garantizar una tarifa competitiva, además con el volumen generado en el Continente se están realizando reuniones de trabajo para obtener tarifas confidenciales.
- i) Se tiene prevista una tercera fase de remodelación del hotel Silberstein, con el cual se daría por terminado el proyecto de mejoras en las habitaciones, dependiendo de la liquidez sería un proyecto a realizarse en el 2017.

- (+593 2) 292 1739 / 224 4334 / 226 0863
- galexTUR@galexTUR.com
- www.galexTUR.com
- Quito: De los Moflones E14 - 58 y Charapa

- j) Se está invitando en sistemas de reservación en línea para lograr incrementar las ventas directas
- k) Con la Representación del LATC se espera participar en países donde anteriormente no estábamos presente.

Existe una competencia desleal en las Islas Galápagos, en la parte comercial hemos recibido ofertas con costos muy bajos, donde los programas publicados incluyen tours terrestres que se desarrollan únicamente dentro de la Isla Santa Cruz, engañando al Turista que probablemente tendrá una sola oportunidad de vivir la experiencia al conocer este destino. Todo lo contrario a lo que ofrece GalexTUR, programas con navegaciones a otras islas del Archipiélago, por ende estos paquetes tendrán un costo mayor, pero garantizarán vivir una experiencia diferente. Además la creación de hostales informales que anteriormente eran viviendas, crean un malestar a los Hoteles que tienen los permisos correspondientes y que pagan los impuestos de ley.

Estamos conscientes que este momento el Departamento de Ventas, es el que debe impulsar con sus gestiones, el logro de las metas de ventas establecidas internamente.

Dentro de los otros aspectos de la Compañía es importante mencionar los siguientes:

#### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

La compañía se encuentra avanzando en la implementación de procesos, manuales, políticas, reglamentos que permitan el desarrollo y crecimiento integral de la Compañía, con miras a un solo objetivo empresarial. De igual manera se encuentra ejecutando los estudios respectivos de ley así como también reorganizando sus procesos internos, para más adelante obtener una certificación internacional que avale y garantice nuestra Operación y Servicio.

#### ASPECTOS LEGALES

Este año la empresa tuvo que enfrentar un problema propiciado por la Aprobación de Galápagos al involucrarnos con en un acto de total desconocimiento del Directorio de la Compañía. Dicha persona firmó documentos que permitieron que Decameron realice actividades no aprobadas por el Consejo de Gobierno de Galápagos, lo que terminó en una sanción y multa impuesta por el Ministerio de Turismo. Luego de presentar e Impugnar el Acto Administrativo la Empresa quedó absuelta, sin embargo, esto ocasionó el cierre temporal de las operaciones y la afectación de nuestra imagen. Situaciones como ésta podrían evitarse si bajo el amparo de la Ley aprobarían la Residencia Permanente solicitada por el Representante Legal de la Compañía.

- (+593 2) 292 1739 / 224 4334 / 226 0863
- galexTUR@galexTUR.com
- www.galexTUR.com
- Quito: De Los Molinos E14 - 58 y Charapa

#### ASPECTOS FINANCIEROS

- 1) Actualmente, en base a una política apropiada y con el soporte de la Responsable de Cartera, las Cuentas por Cobrar reflejan un porcentaje de incobrabilidad razonable, se procederá a evaluar cuentas de años anteriores para determinar su nivel de recuperabilidad
- 2) Se ha decido gestionar con un profesional en el área la recuperación del crédito tributario, con cierre al diciembre 2015, valor que asciende a USD 158.008,63
- 3) Se espera a través de la gestión de ventas recuperar los anticipos entregados al Yate Pingüino Explorer "Astrea". Valores que fueron destinados para trabajos del dique, pagos seguros y cubrir deudas con anteriores representantes. Esta gestión permitirá mejorar la liquidez de la Empresa.
- 4) La utilidad de la Compañía será distribuida a los socios. La misma que frente al año anterior fue menor, pero esperamos a través de la gestión del equipo conseguir mejores resultados.
- 5) Actualmente, se está terminando de implementar el Sistema Keops en Galápagos para poder manejar en línea los procesos contables, lo que permitirá tener un mejor control de inventarios, facturas, consumos etc.
- 6) Se considerara un proyecto de mejoramiento de las infraestructuras de Quito (oficinas) para dar un mejor ambiente tanto al cliente interno y externo

#### ASPECTOS LABORALES

Se ha procedido a implementar gran parte del SSO, además los módulos de recursos humanos también han sido automatizados a través del Keops. Actualmente se está trabajando en la formación y capacitación del recurso humano.

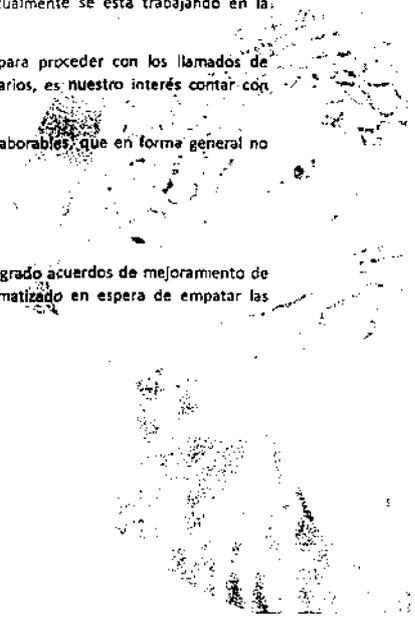
Internamente, se está aplicando el Reglamento Interno para proceder con los llamados de atención o memos en los casos que se consideren necesarios, es nuestro interés contar con personal motivado y eficiente.

Durante el año se presentaron algunos ajustes en temas laborales, que en forma general no presentaron cambios importantes para la Empresa.

#### ASPECTOS LOGISTICOS Y OPERATIVOS

La relación con los proveedores es más estrecha, se han logrado acuerdos de mejoramiento de tarifas, además este proceso también se encuentra automatizado en espera de empatar las informaciones con GPS para manejar los procesos en línea.

- (+593 2) 292 1739 / 224 4334 / 226 0863
- galexTUR@galexTUR.com
- www.galexTUR.com
- Quito: De Los Moflones E14 - 58 y Charapa





#### ASPECTOS DE MARKETING

Ha mejorado notablemente el monitoreo de redes sociales, páginas web etc. Actualmente el departamento mantiene ya una estructura definida con un plan estratégico de marketing preparado en base a las necesidades y oportunidades del mercado.

Se ha trabajado en rediseñar algunos medios impresos, las páginas web tienen ya un nivel importante de posicionamiento, existe mejoramiento de los niveles de comunicación. Se espera que este equipo alcance mayores logros.

Atentamente,

Werner Silberstein  
Presidente Ejecutivo  
Servicios Turísticos Galextur



- (+593 2) 292 1739 / 224 4334 / 226 0863
- galexur@galexur.com
- www.galexur.com
- Quito: De Los Mollones E14 - 58 y Charapa