

Quito, Marzo 31 de 2017

Señores Miembros del Directorio

Presente.-

#### **INFORME PRESIDENTE EJECUTIVO**

Durante el año 2016, tuvimos un periodo de transición económica en el país. Evidenciada en la disminución del circulante y las pocas oportunidades de inversión, a las cuales añadimos también varias acciones y decisiones gubernamentales que ocasionaron inestabilidad económica a todo nivel.

Es así que en este año, varias empresas de diferente actividad económica iniciaron en disminuir costos (personal) y en otros escenarios dieron paso al cierre de sus Empresas o a su vez trasladaron sus negocios a otros países, esto ocasionado por la representativa baja en ventas, es decir disminución de sus ingresos.

Existieron reformas a diferentes leyes y en Galápagos no fue la excepción, dentro de las principales acciones que tomaron y que afectaron en forma directa al campo turístico fueron:

- a) Incremento del IVA en servicios de transporte marítimo del 12 al 14%. Este valor implicaba un incremento a las tarifas de nuestros servicios, afectación económica que absorbió la compañía.
- b) El Gobierno dejó de realizar promoción turística a nivel internacional, debido a la falta de presupuesto. Actualmente el Ministerio de Turismo ya no auspicia los viajes a ferias en el exterior, dichos costos de participación actualmente son tres veces más frente a años anteriores en el caso de optar por una participación independiente.
- c) Existe una mayor oferta informal hotelera en las Islas, no existe un control adecuado para hacer cumplir en forma equitativa las leyes y disposiciones de establecimientos turísticos.
- d) Luego de varios años de insistir y exigir el derecho que nos correspondía recién a diciembre de 2016 se logró obtener el carnet de residente permanente, lo que facilitará tomar acciones directas sin necesidad de involucrar a terceros. Un punto positivo luego de varios años de invertir tiempo y recursos.

Al tener una baja representativa de ingresos de turistas, se ha generado en el mercado una prostitución de ofertas económicas irrazonables, la competencia es desleal, no se pueden comparar y manejar con tarifas muy bajas un negocio que tiene un costo tan fuerte.

Durante el 2016 se presentaron varios incidentes y conflictos internos en países de Europa y Asia, cuya consecuencia inmediata fue el decidir no viajar, por este motivo receptamos varias cancelaciones de servicios confirmadas con anticipación, lo que nos obligó a reembolsar los anticipos recibidos. Este año además se registraron uno de los más importantes desastres naturales, el terremoto en la Provincia de Manabí, lo que provocó incertidumbre, principalmente en los turistas.

Además en el año 2016 se sintió con más fuerza la devaluación de las monedas internacionales como el Euro, Yen, actualmente el Euro está a la par frente al Dólar casi 1/1, lo que implica que al momento es más interesante planificar viajes a otro lado del mundo, ya que al ser un país dolarizado no tienen mayor beneficio.

El poder económico del dólar es tan fuerte que ahora Ecuador no está contemplado dentro de los primeros países de interés para un turista, estos primeros puestos han sido ocupados por países como Canadá, Colombia, Finlandia, Dominica, Nepal, Mongolia, Perú etc.

Estos puntos como un breve antecedente de la situación actual del país. A continuación un breve resumen de las acciones departamentales tomadas.

#### **HOTEL SILBERSTEIN**

Será prioridad en los próximos años realizar un refrescamiento de la imagen del hotel, ya que al tener una competencia mayor, cada detalle es evaluado por el cliente al momento de decidir en dónde hospedarse.

En relación al nivel de ventas, si comparamos con los resultados del año 2015, existe una baja representativa del 11,19%. para analizar los resultados, es necesario tomar en cuenta los antecedentes anteriormente expuestos. A continuación presentamos un cuadro comparativo de los porcentajes de ocupación.

	2015	2016
Enero	63,93	59,68
Febrero	61,96	61,04
Marzo	61,85	55,13
Abril	55,27	39,09
Mayo	60,58	62,32
Junio	55,28	48,21
Julio	69,62	62,76
Agosto	72,1	52,05
Septiembre	72,12	37,42
Octubre	64,47	48,97
Noviembre	75,95	74,34
Diciembre	57,97	37,83

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

	%	
<b>OCUPACION</b>	<b>64,26</b>	<b>53,07</b>



Como acción al nuevo año se plantea apuntar a nuevos mercados y preferentemente al mercado del cliente directo, ya que la mayor parte de las agencias de viajes o intermediarias han disminuido en forma importante su volumen de ventas y en otros casos, éstas están optando por tomar otras opciones de hotel, cuyo costo de habitación oscila entre los USD 60.00 y USD 80.00.

#### **AQUA**

Ha sido necesario dar un impulso más fuerte a nuestro Restaurante y Cafetería Aqua, producto complementario que tiene una gran aceptación en la isla por la variedad y calidad de la propuesta gastronómica. Pocos hoteles de la Isla tienen en sus propias instalaciones servicio de Restaurante lo que representan una fortaleza, además entre la diversas opciones de sitios que ofrecen el servicio de alimentación nos interesa volver a este producto uno de los mejores para captar no solo al turista sino al mercado local.

#### **ASTREA**

En el año 2016 GalexTUR continuó con la operación del Barco Yate Pingüino Explorer "Astrea", esta relación comercial provocó desfases económicos internos para la Compañía por las siguientes razones:

- a) La empresa GalexTUR cubría costos con y sin operación. Esto con la finalidad de garantizar la operatividad del barco, al ser un producto nuevo, necesitaba cubrir costos fijos y permanentes para evitar su paralización. Además de un inversión fuerte en temas de marketing y comercialización.
- b) Por las condiciones económicas del Armador, la Compañía cubrió al inicio gran parte de los costos del dique y demás inversiones necesarias para poner al producto 100% operativo.

Por ésta razón la deuda que el Sr. Guillermo Baque mantiene con GalexTUR al 31 de diciembre de 2016 asciende a UD 417172,15.

Durante el año 2016, el barco tuvo dos incidentes fortuitos, uno en el mes de junio y el otro en el mes de octubre, estos incidentes estuvieron relacionados, en el primer caso con una filtración de agua en el casco y el segundo al encallamiento del barco a la altura de Baltra. Estos dos eventos provocaron los siguientes impactos a la situación económica de la empresa:

- a) Dejamos de percibir ingresos en el mes de junio de USD 35309.50.
- b) Dejamos de percibir ingresos en el mes de octubre, noviembre y diciembre de USD 286979.71, meses de temporada alta.

- c) Además como consecuencia de las cancelaciones de los servicios, Galexur como un operador turístico serio y responsable tuvo que asumir las afectaciones por dichas reubicaciones de un total de 83 pasajeros confirmados en estos meses, ésta afectación en términos económicos ascendió a USD 166104.68.

Estos eventos han provocado que la compañía tenga un desfase importante en sus ingresos, por ende la liquidez de Galexur se ha visto fuertemente afectada, y reflejada en los compromisos por pagar al cierre del año 2016.

Luego de realizar un análisis, tomando en cuenta que Galexur aún mantenía compromisos y reservaciones en el año 2017 que debían ser asistidos, decidió:

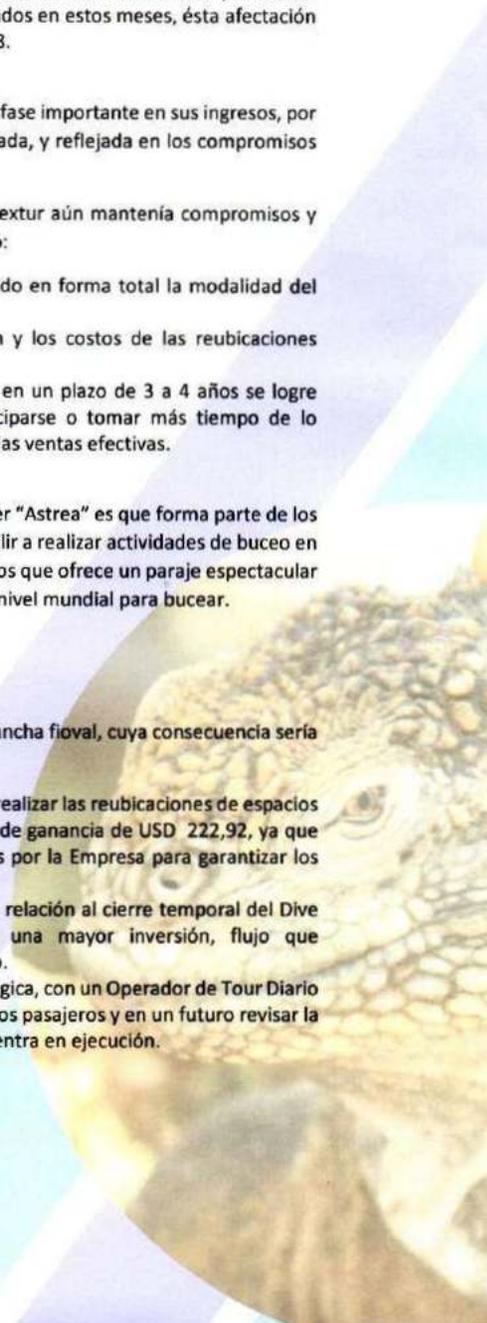
- a) Continuar con la relación comercial pero cambiando en forma total la modalidad del contrato.
- b) Esta continuidad permitirá recuperar la inversión y los costos de las reubicaciones realizadas.
- c) A través de las gestiones de venta se estima que en un plazo de 3 a 4 años se logre recuperar lo invertido, este proceso puede anticiparse o tomar más tiempo de lo planificado ya que dependerá de forma directa de las ventas efectivas.

La oportunidad que tiene el producto Yate Pingüino Explorer "Astrea" es que forma parte de los 6 únicos barcos autorizados y que tienen el permiso para salir a realizar actividades de buceo en Darwin & Wolf, un sitio exclusivo para buzos experimentados que ofrece un paraje espectacular de vida marina. Sin duda uno de los sitios más atractivos a nivel mundial para bucear.

#### **DIVE CENTER SILBERSTEIN**

En Octubre del año 2016, se presentó un incidente con la lancha fival, cuya consecuencia sería dejarla totalmente inoperable.

- a) Como consecuencia de este evento, fue necesario realizar las reubicaciones de espacios cuya acción generó a la Empresa un valor mínimo de ganancia de USD 222,92, ya que todas las reubicaciones tuvieron que ser asumidas por la Empresa para garantizar los servicios confirmados con anticipación.
- b) A partir de octubre se realizaron varios análisis en relación al cierre temporal del Dive Center, debido a que la lancha necesita de una mayor inversión, flujo que definitivamente no se tiene disponible al momento.
- c) Se planteó la revisión de una posible alianza estratégica, con un Operador de Tour Diario de Buceo en las Islas, para inicialmente reubicar a los pasajeros y en un futuro revisar la opción de arrendar la lancha. Este análisis se encuentra en ejecución.



Actualmente, se continúa ofreciendo el servicio de buceo, no con la operación directa, sino a través de reubicaciones, este cierre temporal nos ha permitido temporalmente disminuir costos de tripulación, logística, personal administrativo, costo de patente a partir de mayo, alimentación, etc.

#### **GALEXTUR**

El tener productos propios implica una oportunidad para la Compañía, ya que algunas pequeñas empresas han tenido que cerrar su operación y otras grandes empresas relacionadas con el turismo, han buscado fusionarse para superar una evidente baja en ventas y lograr rentabilizarse.

La compañía al momento está apuntando a ampliar con más fuerza la venta de productos complementarios como: venta de paquetes receptivos, emisivos y boletos, al ser una Empresa con licencia IATA, nos facilita ofrecer paquetes con periodos de estadía más extensos y completos, es decir con todo incluido en el país. Señalamos esto como una oportunidad, ya que en base a las estadísticas emitidas por Instituciones vinculadas con la actividad turística, se registró un importante ingreso de turistas, no obstante ellos están buscando destinos más económicos como la playa, selva amazónica etc.

En el año 2016 se lograron ventas mínimas de programas turísticos a través del Grupo Latin America Travel Concept, en el transcurso del 2017 se concretó la venta de un grupo importante de Rusia, motivo por el cual se analiza la permanencia de GalexTUR en este Grupo.

En el año 2016 se obtuvo una baja en ventas totales del 6.65% frente al año anterior. Escenario que podría ser diferente si se mantenía la operación normal del Yate Pingüino Explorer "Astrea".

En relación Gastos de Operación se obtuvo un incremento en Gastos Administrativos del 18.09% aproximadamente, que tiene principalmente incidencia por el pago de Contribuciones e impuestos adicionales o mayores a años anteriores, además al pago de liquidaciones de haberes por renuncias aceptadas y trabajos de mantenimiento y mejoras. En relación a los Gastos de Ventas tuvimos un incremento del 48.93% aproximadamente, las principales variaciones tienen relación con la reclasificación de pago de nómina a honorarios del Presidente de la Compañía, pago de honorarios y comisiones al Gerente General, además se incluye el pago de la provisión de cuentas incobrables, cuyo monto es el más representativo que justifica el incremento de esta cuenta y cuyo valor asciende a USD 182634.27, y gastos por participación en ferias de promoción turística.

Con estos antecedentes la Empresa en el año 2016 obtuvo una pérdida del ejercicio de USD 129872.98, primer año que GalexTUR obtiene este tipo de resultados, cuyos motivos o razones son claramente identificadas y expuestas en este informe.

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

**Plan de acción para el año 2017.**

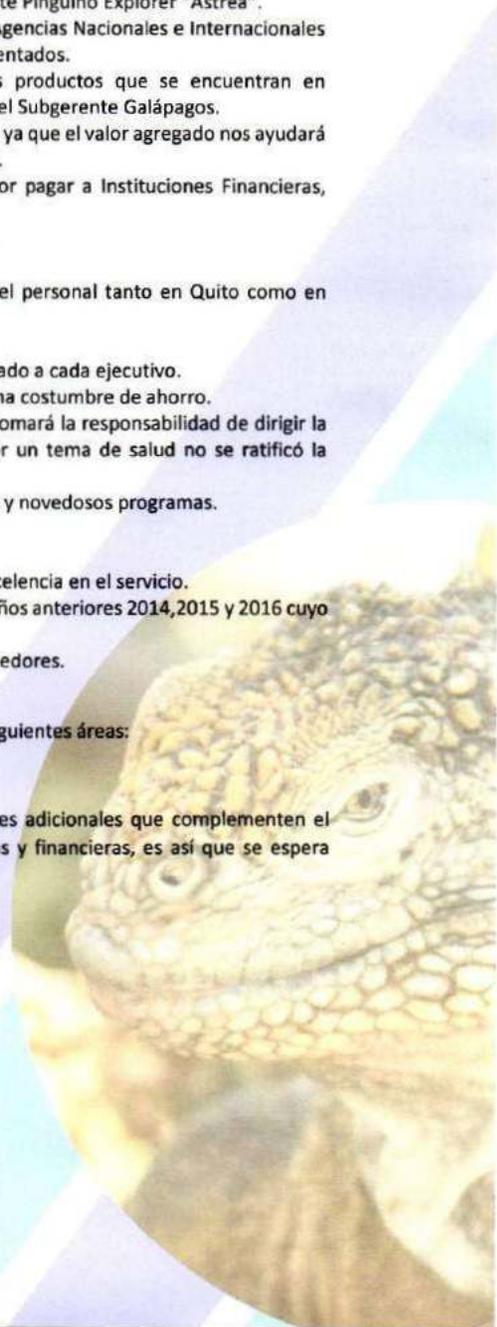
- a) Recuperar la inversión realizada en el producto Yate Pingüino Explorer "Astrea".
- b) Fortalecer la relación comercial entre Galexur y Agencias Nacionales e Internacionales que tiene como mercado principal buzos experimentados.
- c) Mejorar la calidad y servicio de los diferentes productos que se encuentran en Galápagos, mediante la incorporación y soporte del Subgerente Galápagos.
- d) Definir factores diferenciadores en cada producto, ya que el valor agregado nos ayudará a impulsar y mejorar el nivel de ventas reportado.
- e) Solicitar el refinanciamiento de los préstamos por pagar a Instituciones Financieras, plazo mínimo un año.
- f) Vender el terreno de Esmeraldas y Lancha Fioval.
- g) Cerrar temporalmente el Dive Center Silberstein.
- h) Restructurar las funciones y responsabilidades del personal tanto en Quito como en Galápagos.
- i) Reforzar el equipo de ventas mercado Europeo.
- j) Cumplir con el presupuesto de ventas anual asignado a cada ejecutivo.
- k) Mejorar el control presupuestario para generar una costumbre de ahorro.
- l) Incorporar a un nuevo Presidente Ejecutivo que tomará la responsabilidad de dirigir la Empresa por el período de dos años, ya que por un tema de salud no se ratificó la designación.
- m) Incursionar en nuevos mercados y ofrecer nuevos y novedosos programas.
- n) Automatizar los procesos internos.
- o) Costear los productos.
- p) Capacitar al personal para ofrecer servicios de excelencia en el servicio.
- q) Gestionar la devolución del crédito tributario de años anteriores 2014, 2015 y 2016 cuyo valor asciende a USD 286716.86.
- r) Generar alianzas estratégicas con clientes y proveedores.

Adicionalmente, se mencionan puntos de interés en las siguientes áreas:

**ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS**

Se está trabajando en incorporar a la Compañía informes adicionales que complementen el seguimiento de cada una de las acciones administrativas y financieras, es así que se espera incluir:

- a) Presupuesto general anual de la Empresa.
- b) Plan Estratégico.
- c) Plan de Acción.
- d) Manual de Procesos.



Se ha decidido dejar en stand by la certificación internacional Tourcert, ya que su implementación requiere de recursos adicionales, al momento lo que se encuentra en ejecución es la obtención de la Licencia Ambiental.

El Directorio contará con un nuevo Presidente Ejecutivo que durará en sus funciones 2 años a partir del 1 de abril del 2017.

#### **ASPECTOS LEGALES**

Durante el año 2016 en el aspecto legal se han atendido varios casos relacionados con:

- a) Recuperación de cartera, esto debido a casos puntuales que se han presentado donde se está realizando una gestión de cobro extrajudicial. El valor asciende a USD 25440.69, donde el mayor deudor corresponde al Cliente Galatravel. Los otros valores son mínimos, ya que existe un alto porcentaje de recuperación de cartera por parte de la responsable de cobranzas, siendo un trabajo efectivo, además nuestras ventas son bajo modalidad prepago.
- b) Existen algunos temas que se finiquitarán el próximo año debido a la falta de presupuesto.
- c) Se mantiene un juicio pendiente con el SRI debido a un reclamo Administrativo del Impuesto a la Renta de los años 2013 y 2014, cuyo origen tiene relación por la interpretación a las leyes, reformas y disposiciones de Galápagos. Se continúa con el trámite formal y se espera cerrar el proceso en el 2017.

#### **ASPECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS**

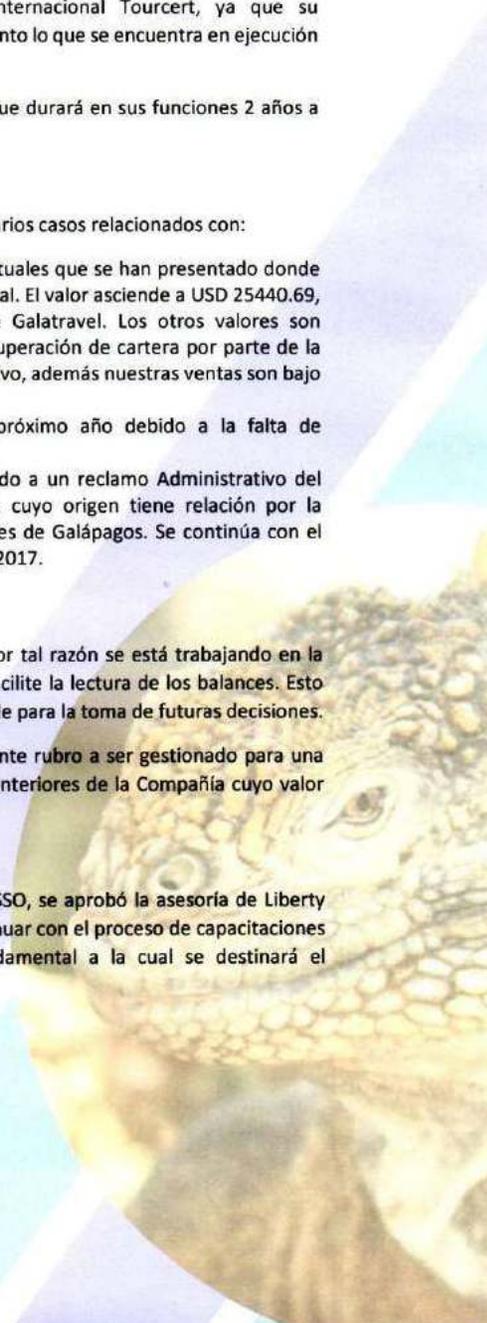
Es necesario disponer de los costos de cada producto, por tal razón se está trabajando en la revisión de cuentas para establecer un nuevo plan que facilite la lectura de los balances. Esto permitirá de mejor forma disponer de información contable para la toma de futuras decisiones.

En temas Tributarios se identificó que existía un importante rubro a ser gestionado para una probable recuperación de un crédito tributario de años anteriores de la Compañía cuyo valor asciende a USD 286716.86.

#### **ASPECTOS LABORALES**

En la actualidad se continúa con la implementación del SSO, se aprobó la asesoría de Liberty Risk para capacitar a la Responsable de RRHH para continuar con el proceso de capacitaciones y demás reuniones de trabajo del comité. Parte fundamental a la cual se destinará el presupuesto es capacitaciones para el personal.

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



#### **ASPECTOS LOGISTICOS Y OPERATIVOS**

Durante el año 2016 se logró cerrar acuerdos de pago con los principales proveedores, dicha acción nos ha permitido mantener la operatividad de la Empresa, estos acuerdos han sido importantes para lograr operar en meses de temporada baja, definitivamente, el apoyo de los proveedores ha sido fundamental para poder ofrecer una operación con normalidad. Además se continúa trabajando con planes de pago futuros, ya que la iliquidez de la compañía se ha mantiene.

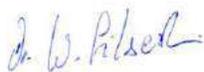
#### **ASPECTOS VENTAS, OPERACIONES Y MARKETING**

Una de las áreas principales de la Compañía representa el Equipo de Ventas, Operaciones y Marketing, cuya responsabilidad se enfocará en el cumplimiento de los presupuestos para garantizar el ingreso, fondos que permitan por un lado cubrir los pagos de la operación diaria y los pagos de compromisos pendientes por saldar.

Durante este año el equipo de marketing logró unas primeras metas, sin embargo, el trabajo más fuerte está por empezar, por tal razón se procedió con la reestructuración del departamento por la salida de dos personas. La limitación de la gestión también se ha visto afectada por la falta de presupuesto frente a un sinnúmero de propuestas presentadas. Acciones que se tomarán en cuenta para el año 2017.

Hemos visto necesario incorporar un control presupuestario que permita planificar, organizar, distribuir en forma apropiada los recursos disponibles de la Compañía, para enfrentar falta de liquidez, provocada por los casos fortuitos expuestos anteriormente. Se espera que las nuevas acciones obtengan un efecto positivo para la empresa y el personal.

Atentamente,



Werner Silberstein

**Presidente Ejecutivo**

**Servicios Turísticos GalexTUR**



**GalexTUR**  
Servicio Turístico GalexTUR S.A. Ltda.  
RUC: 200000427400\*

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

