

INFORME DE PRESIDENCIA

AÑO 2017

Señores
Miembros del Directorio
Servicios Turísticos Galexur Cia.Ltda.
Presente,-

El siguiente reporte anual ha sido elaborado con la finalidad de presentar al directorio de la empresa Servicios Turísticos Galexur el estado administrativo y financiero de la empresa en el año 2017.

A inicios de 2017, la empresa Servicios Turísticos Galexur, se vio enfrentada a una situación compleja y fuera de lo ordinario, al ser anunciado el retiro permanente de su socio fundador, presidente ejecutivo y representante legal de la empresa, Dr. Werner Silberstein. Bajo este escenario, el directorio de la empresa tomó la decisión de contratar para este cargo a la Econ. Grit Silberstein, quien desde abril de este año se haría cargo de la representación legal de esta empresa y asumiría el cargo de presidente ejecutiva.


A su vez, con este cambio en la gerencia de la empresa, en los próximos meses a su incorporación varios de los colaboradores presentaron su terminación de la relación laboral con la empresa, lo cual generó un cambio de aproximadamente 70% del personal de planta de la empresa hasta finalizar el año. Este escenario ofreció la oportunidad de reestructurar el área administrativa de la empresa, que tuvo como finalidad optimizar las funciones de los diferentes cargos y cumplir con las necesidades del recurso humano de la empresa, aumentando el cargo de una subgerencia Galápagos para control local operativo, de relaciones públicas y administrativo y redefiniendo la jefatura de ventas a dos jefaturas nuevas, jefatura de producto y jefatura comercial. Adicionalmente, se decidió eliminar la gerencia financiera como cargo de planta y se contrató una empresa externa para la supervisión y responsabilidad del departamento contable y asesoría financiera a la gerencia de la empresa. Bajo este nuevo equipo, se realizaron varios cambios adicionales de funciones detallados a lo largo de este documento.

La nueva presidencia ejecutiva adicionalmente se vio enfrentada a un escenario financiero de la empresa no favorable, siendo reportado 2016 un año de pérdida, lo cual venía acarreado una situación delicada y vulnerable hacia entes del estado, empleados y proveedores y que a lo largo del año se fue complicando por las decisiones tomadas por varios empleados de terminar su relación laboral y tener derecho a indemnizaciones que ascendían a más de USD 100.000 y por la decisión tomada por la presidencia anterior de continuar con las operaciones del Yate Astrea, el cual no solamente ha sido causante principal de la situación financiera, sino también continuó creando cargas financieras adicionales a la empresa a través de reembolsos y otras indemnizaciones por la falta de compromiso del armador del barco para dar un buen servicio a nuestros clientes.

Sin embargo, a pesar de este escenario complejo que el nuevo equipo de la empresa tuvo que asumir a inicios de 2017, los diferentes departamentos han reportado resultados positivos en comparación a años anteriores:

1. En comparación a 2016, la ocupación del Hotel Silberstein, producto principal de la empresa, ha tenido una tendencia positiva entre enero y diciembre de 2017, reportando un promedio de ocupación de 63,63% en comparación con el promedio reportado en 2016 de 53,07%. Especialmente los meses del segundo semestre del año han reportado incrementos de hasta 57% en comparación con el año anterior, demostrando así que la gestión de 2017 ha tenido resultados positivos inmediatos en la operación de la empresa.
2. El Restaurante AQUA, segundo producto propio de la empresa también ha reflejado una tendencia positiva en el año 2017, aumentando su volumen de servicios a un 32% de los servicios vendidos por la empresa en consideración de número de servicios vendidos. Especialmente la venta de alimentación a agencias ha aumentado significativamente, debido a la gestión comercial de la empresa y al lanzamiento de la nueva modalidad de menús de grupos.
3. La empresa apunta a aumentar su porcentaje de ventas al cliente directo, dado que la comisión de la venta es más alta sin una agencia intermediaria, lo cual se ha reportado en alza. Sin embargo en este año aún es predominante la venta a agencias con un 95,21%.
4. Como servicio complementario la empresa ofrece paquetes en continente, el cual en 2017 asciende a 318 paquetes vendidos de diferente tipo.
5. La empresa ha enfrentado quejas en el servicio por falta de flujo para asegurar servicios de terceros, como por ejemplo guías, y mejoras en las instalaciones del hotel, teniendo así una desventaja ante la competencia. Sin embargo se espera poder atacar estas debilidades en 2018 una vez habiendo logrado una estabilidad básica en la liquidez de la empresa.
6. La empresa ha invertido recurso económico y humano en el departamento de marketing, para así mejorar la imagen corporativa y apoyar las estrategias comerciales de la empresa, generando promociones de productos a través de redes sociales y posicionar a la empresa como líder en el turismo local e internacional.

Dentro de la gestión gerencial en 2017 el enfoque ha sido realizar un análisis profundo de la situación administrativa y financiera de la empresa e iniciar un proceso de saneamiento integral de la empresa que ha demostrado ser una tarea más compleja y duradera de lo esperado inicialmente. Sin embargo la gerencia y el personal actual de la empresa ha demostrado una actitud positiva y proactiva ante los diversos retos y dificultades que se ha enfrentado.



Grit Silberstein
Presidenta Ejecutiva
Servicios Turísticos Galexur