

INFORME DE GERENCIA DE LA COMPAÑÍA ETICA EMPRESA TURÍSTICA INTERNACIONAL C.A. POR EL PERÍODO 2011

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, me es grato presentar a consideración de los señores Accionistas de **ETICA Empresa Turística Internacional C.A.** El informe del ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del año 2011.

EL ENTORNO ECONOMICO ECUATORIANO.-

El Ecuador, ha disfrutado de adecuadas tasas de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en los últimos años, con la excepción de la recesión del 2009, según las cifras del Banco Central del Ecuador, el 2008 creció 7,2%; el 2010 su nivel bajó y llegó a 3.6%; el 2011, el porcentaje repunta nuevamente y se ubica en 6.5%; para finalmente el 2012, según las proyecciones, llegar a 5.3%, aunque no en la misma medida que creció en el 2011, de igual forma también se prevé que la inflación y una apreciación del dólar, producto de la crisis internacional, influyan en la cadena de precios del país.

Del PIB hay distintas previsiones, tanto nacionales como internacionales. El BCE, cree que será del 5,35% en 2012; esto es menos que en el 2011 que estaría por el 6,5%; mientras que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), estima que será del 4,0%; y el Fondo Monetario Internacional, del 3,8%.

Todo este movimiento en la economía del país, estaría influenciada por lo menos por tres hechos, aumento de la inflación, apreciación del dólar y las expectativas por las elecciones del 2012-2013.

Respecto al primero de ellos, la inflación tiende a subir, estimulada por los efectos colaterales de la nueva reforma tributaria.

El crecimiento económico en el cuarto trimestre del 2011 mantiene su tendencia positiva con una variación del 9.0% con respecto al cuarto trimestre del 2010. El sector no petrolero continúa impulsando el crecimiento productivo nacional, con un aumento de 11.2% en el mismo período. Las principales variables económicas que aportaron a este comportamiento han sido, en su orden, la inversión y el consumo de los hogares. Mientras que el valor agregado de las actividades petroleras se contrajo al 5.1%.

Durante el cuarto trimestre del 2011 destacan los crecimientos de las actividades económicas, como: refinación de petróleo (9.58%), construcción (6.62%), pesca (2.86%), manufactura (2.43%), electricidad y agua (2.24%), **otros servicios (2.18%)** y la intermediación financiera (1.84%). Para el crecimiento del PIB trimestral, las actividades que contribuyeron en mayor medida a este incremento son las de construcción (0.72%), **otros servicios (0.36%)**, manufactura (0.34%), refinación de petróleo (0.16%, comercio (0.10%), transporte (0.8%), pesca (0.5%) e intermediación financiera (0.5%).

En cuanto a la balanza comercial de enero a diciembre de 2011, registró un saldo deficitario de USD -1,800.07 millones. Resultado que significó una recuperación comercial de 6.80% frente al déficit del mismo período en el año 2010, que fue de USD - 1,931.32 millones.

La Balanza Comercial Petrolera, al término del último mes del año 2011 contabilizó un saldo favorable de USD 6,034.13 millones, es decir, 22.22% más que el superávit comercial obtenido entre enero y diciembre de 2010 que fue de USD 4,937.04 millones, debido en gran medida al aumento en 36.10% con respecto a diciembre del 2010 de los precios del barril de petróleo crudo y sus derivados. Las importaciones de Combustibles y Lubricantes disminuyeron en volumen en 5.60% y en valor FOB crecieron en 29.17%, asimismo, generado por un aumento en los precios de 36.84%.

Por otra parte, el saldo de la Balanza Comercial No Petrolera correspondiente a los meses de enero a noviembre de 2011, dio como resultado un aumento en el déficit comercial de 14.06% respecto al resultado registrado en el mismo período del año 2010, al pasar de USD -6,868.36 millones a USD -7,834.21 millones; este comportamiento se debe principalmente al crecimiento de las Importaciones no petroleras, donde sobresalen las Materias Primas (23.61%); los Bienes de Capital (17.18%); y, los Bienes de Consumo (12.85%)

El crecimiento de los precios del barril de petróleo crudo y sus derivados en 36.10%, tuvo como resultado un incremento en el valor FOB de las exportaciones petroleras del 25.21%, al pasar de USD 8,669.74 millones de enero a diciembre de 2010 a USD 10,855.59 millones en el mismo período del año 2011.

Otro factor importante en la economía ecuatoriana es la tasa inflacionaria anual, la misma que, a diciembre del 2011, registra un valor de 5.41%, que representa un aumento del 2.08 puntos porcentuales con respecto al mismo período del 2010. A nivel anual se evidencia la tendencia de incremento inflacionario desde inicios del 2011. La mayor inflación se registró en las divisiones de consumo de alimentos y bebidas no alcohólicas (25.1%) y transporte (13.6%). Este incremento en los precios no solo ha sido reflejado en los precios al consumidor sino también en los precios de los productores. La variación del índice de precios al productor a diciembre del 2011 fue de 11.13% con respecto a diciembre del 2010.

La tasa de desocupación total a diciembre 2011 fue 5.10%. La estructura del mercado laboral con respecto a la Población Económicamente Activa (PEA) en diciembre 2011, no ha sufrido mayores alteraciones, en donde la mayor parte de la PEA se ubicó en los sub ocupados (51.34% del total); la tasa de ocupación plena se sitúa en 47.85%; le sigue la tasa de desocupación total (5.10%). Estos resultados con respecto al mes de diciembre del 2010, evidencian que los sub ocupados y los desempleados disminuyeron a 8.52% y 34.62%, respectivamente, en tanto que los ocupados plenos aumentaron en 12.36%. En cuanto al subempleo nacional urbano pasó de 49.6% en diciembre del 2010, a 44.20% a diciembre del 2011; a pesar de la reducción, ésta se mantiene como una cifra considerablemente alta, lo que representa que alrededor de la mitad de los ecuatorianos en capacidad de trabajar poseen un empleo informal, subvalorado, o no poseen todos los beneficios que les corresponde por ley como la seguridad social.

En el 2012 se proyecta que Ecuador reciba 1.2 millones de turistas de acuerdo con las estimaciones de la Dirección de Inteligencia de Mercados del Ministerio de Turismo, lo que representa un 8% de incremento promedio anual más que el 2010 que recibió a 1.044 millones de visitantes y una generación de divisas por alrededor de los 789 millones de dólares. Estos arribos son el resultado de la aplicación del Plan Integral de Marketing Turístico 2010-2014, que contempla posicionar al Ecuador, a escala mundial, como líder del turismo consciente y sostenible.

Con el incremento de turistas, Ecuador aplicó medidas de incentivo como la devolución del Impuesto al Valor Agregado IVA para los visitantes extranjeros, a partir de enero de 2011. La inversión para hacer del Ecuador un destino turístico alcanzó los seis millones de dólares, enmarcado en un plan integral que busca posicionar al país como líder del turismo sostenible en la región.

EL ENTORNO ECONOMICO MUNDIAL.-

El 2011 fue un año de lenta recuperación de la recesión que se inició a finales del 2008 y que se ha mantenido aunque cada vez con menos fuerza hasta el 2010. Grandes Economías mundiales continuaron afectadas en el transcurso del 2011 y aun no logran recuperarse como es el caso de España, Italia y Grecia y otros mercados Europeos como Benelux y Nórdicos se mantuvieron estancados.

La situación económica de Estados Unidos, nuestro mercado más fuerte, continua incierta y persiste el riesgo a la baja. La economía estadounidense el año pasado creció 2,8%. En octubre pasado, el índice de confianza del consumidor se ubicó en 67,7 y un año antes en 70,6. El sector inmobiliario continúa estancado, pues el inventario de viviendas para ocupar se mantiene alto, retrasando la actividad constructiva. Además, persisten ejecuciones de hipotecas, implicando menores precios en este sector. Por su parte, el desempleo a marzo pasado se ubicó en 8,8%. A marzo pasado, el índice de producción industrial creció solo un 5,88%, impidiendo mayores contrataciones. La deuda pública al cierre del año pasado, representó un 62% del PIB; de seguir esa trayectoria será del 90% al 2030. Para que ese indicador sea de 77% al 2021, el ahorro anual en recortes al gasto, deberá ser en torno al 3% del PIB. En este contexto, la economía estadounidense continuará recuperándose este año, al igual que el precedente.

En cuanto a la economía inglesa, el crecimiento del PIB en el año 2011 fue del 0,9%. Los picos de inflación fueron 5,6% en Septiembre y 4,8% en Diciembre. Para este nuevo año 2012. Nadie se pone de acuerdo en cual será el crecimiento de la economía en UK durante el 2012. Se discuten cifras de crecimiento de entre 0,2% hasta 2,5%. El Bank of England establece la tasa de crecimiento del 2012 en **0.8%** - con un despunte a partir del cuarto trimestre del 2012 y un 2013 bastante positivo. Hay algunos factores que han marcado la economía inglesa y que se mantienen: El prolongado ajuste en la capacidad adquisitiva efecto de salarios estancados y el alto costo de vida, debilidad en la capacidad de préstamo de los bancos, austeridad fiscal pues el gobierno trata de reducir los déficits presupuestarios, el valor de la moneda, estancada en alrededor de US\$ 1,5 -1,6 por libra que reduce la capacidad adquisitiva en el extranjero para el consumidor inglés y el viajero inglés que estaba acostumbrado a tener una de las monedas más fuertes. Vale anotar que además UK pasó por Subida de impuestos, especialmente de VAT (IVA) del 17,5% al 20%.

En cuanto al resto del mundo, el Fondo Monetario Internacional ha publicado su informe anual sobre Perspectivas Económicas Mundiales, donde entre otras cosas, nos muestra cual es el ranking de las mayores economías del mundo.

Los resultados de este ranking confirman lo que ya se veía venir: Brasil, una de las locomotoras del mundo, ha reemplazado a Reino Unido como sexta economía mundial. Brasil es la mayor economía de Latinoamérica, y posee una población que llega a los 200 millones de habitantes, lo que es más del triple que la de Reino Unido. A su vez, Brasil cuenta con la ventaja de que será el país sede del próximo Mundial de Fútbol, lo que le reportará mayores ganancias, e imagen en el mundo a

nivel turístico. Esto sin lugar a dudas agregará puntos a su crecimiento que se ha sostenido ya casi 100 años.

Brasil logró crecer en plena crisis financiera mundial hasta un 7,5% en 2010, y durante este 2011 según las estimaciones del Gobierno su economía logrará expandirse en un 3,5%. Aunque las perspectivas no son buenas para el 2012, ya que se espera una desaceleración que puede influir de manera negativa sobre toda la región, en especial Argentina, su principal socio comercial.

Adicionalmente en el 2011 ocurrieron algunos eventos que afectaron la demanda de viajes en el Mundo, lo cual de cierta manera favoreció a Sudamérica ya que se encontró lejos de desastres naturales y problemas políticos y sociales fuertes como: el terremoto en Nueva Zelanda ocurrido en Febrero, el terremoto en Japón y tsunami en Marzo, el terremoto en Turquía en Octubre, las crisis en medio oriente, especialmente Libia, Egipto y Siria, todos estos hechos hacen que la gente busque otro tipo de destinos alejados a las zonas en conflictos. El acontecimiento más relevante que tuvimos en América del Sur fue el incendio en el Parque Nacional Torres del Paine en la Patagonia Chilena a finales del 2011 que ciertamente afectó al turismo de esa región.

GESTION COMERCIAL.-

El año 2011 cierra con una venta de 38,9 Millones de Dólares frente a 36,4 Millones del 2010, es decir un crecimiento del 7%. En ventas de producto Propio: ISABELA, SANTA CRUZ, LA PINTA y FINCH pasamos de vender 20,4 Millones a 22,8 Millones, es decir un crecimiento frente al año pasado del 12% en Producto Propio Galapagos.

Los productos ISABELA, FINCH y LA PINTA tuvieron crecimientos en ventas interesantes: 16, 22 y 44% respectivamente; sin embargo en el Santa Cruz tuvimos una caída del 3% frente al año pasado. En el 2011 alcanzamos ocupaciones de 80% en el Santa Cruz, 72% en la PINTA y 84% en el Isabela.

Los mercados que mayor crecimiento tuvieron fueron Brasil (61%), Australia (32%), España (42%) Inglaterra (24%), Alemania (23%). Internet tuvo un crecimiento del 16%.

Mercados que decrecieron fueron: Benelux (-8%), Italia (-2%); y la sumatoria de algunos países latinoamericanos como Perú, Chile, Venezuela, etc... (-33%)

Al momento contamos con representantes de ventas en USA, UK, España, Francia, Inglaterra, Alemania-Suiza y Brasil, países sobre los cuales está apuntalada la estrategia comercial.

Nuestros clientes americanos grandes de series, charters y grupos aún siguen afectados, sin embargo han presentado signos claros de recuperación frente a la crisis del 2008 sobre todo en el mercado norteamericano. El mercado Ingles se recupera pero no llega a ser del tamaño que fue y el mercado Alemán se mantiene estable.

Durante el año 2011 se hizo una fuerte inversión en viajes de prensa como estrategia para el consumidor final. Posicionamos los productos MT en mercados claves, aprovechamos la oportunidad de promocionar nuestros nuevos productos como Mashpi y Casa Gangotena. Contratamos servicios de relaciones públicas en 4 países USA, Brasil, Alemania e Inglaterra. Como resultado tuvimos 30 viajes de

prensa. Entre los medios más importantes donde obtuvimos excelentes coberturas podemos citar: New York Times, Wallpaper, quienes otorgaron el Best Resort Designe a Mashpi, Vogue, Life & Arts, etc.

Se ha continuado con la realización de viajes de inspección y familiarización en el año 2011; se realizaron aproximadamente 40 viajes de familiarización con agentes de viajes y mayoristas de nuestros principales clientes para conocer el destino y productos MT. En el 2012 por la apertura de los dos nuevos productos esperamos tener mayor acogida a las iniciativas de Fam trips y naturalmente de press trips.

OPERACIÓN GALAPAGOS.-

Las operaciones durante el año 2011 se mantuvieron de acuerdo a lo programado. La M/N Santa Cruz realizo su dique en Septiembre, salimos de operación 5 semanas e iniciamos el proceso de la Inspección Especial que se realiza cada 5 años. Por la edad del buque tuvimos que cambiar más acero de lo que estaba presupuestado y fue necesario hacerlo para cumplir con las demandas de la Sociedad Clasificadora, el proceso final termina en el mes de Octubre de este año, lo que nos obliga a tener inspecciones a flote.

Lamentablemente por problemas de operación del Astillero, el tiempo previsto para estar dentro del dique se redujo dos semanas lo que nos causó enorme estrés, a pesar de ello pudimos realizar varios trabajos de mejoras en el área hotelera; entre otros, se cambiaron todas las alfombras, cortinas de cabinas de pasajeros, la cerámica del piso de los baños, se readecuo la biblioteca, se colocaron muebles nuevos en todas las cabinas y se cambiaron las butacas sueltas del salón; en el área de tripulación se reconstruyó íntegramente el baño comunitario, se instaló un sistema independiente de A/Acondicionado en la cocina, entre otras mejoras. Los problemas del AC fueron eliminados al instalar cajas de volumen variable en cada cabina.

La Pinta y el IS II tuvieron una operación normal, ambos operaron los 365 días. Sus diques están programados para este año 2012.

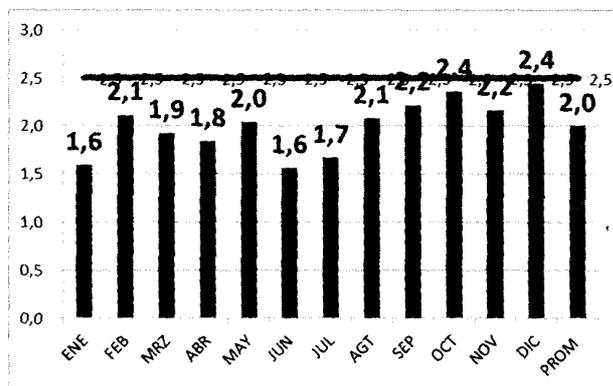
No tuvimos siniestralidad en nuestras embarcaciones durante el año 2011.

El tema manejo del combustible no solo del Santa Cruz sino de todos los buques fue un asunto de constante preocupación y monitoreo, se hicieron muchas variables en el manejo de los motores y las RPM óptimas para consumir lo menos posible.

OPERACIÓN LOGÍSTICA.-

El 2011 fue el año en el que el equipo de compras y logística terminó de consolidar el manejo del JDE como herramienta de operaciones y control. De la misma manera, los procesos de compras, almacenaje y distribución pasaron por su curva de aprendizaje y finalmente dominio de los mismos por parte de todos.

Se ajustaron procesos, indicadores de gestión y mecanismos de control, sin afectar la dinámica ya ganada durante el proceso. En líneas generales la atención de las operaciones (compras, almacenamiento y distribución), cuyo indicador óptimo es de 2,5, alcanzó los siguientes resultados a lo largo del año:



En octubre se implementó el área de "servicio al cliente interno" para canalizar la información y necesidades de la operación de manera más objetiva y con estadísticas de soporte. Está ya dando resultados en función de una mejor comunicación con los barcos y respuesta eficiente a sus problemas e inquietudes.

El impacto de la gestión del área en el manejo de precios fue de -\$3K (1% ahorro vs presupuesto) en el mix total de ítems. Tomando en cuenta que la inflación oficial fue de 5,5%, el resultado es a favor nuestro en 6,5%. El rubro combustibles no entra en este análisis.

RECURSOS HUMANOS.-

Durante el año 2011 se mantuvieron acciones que demuestran constantemente la filosofía corporativa, caracterizada por la escucha constante, atención personalizada y demostrando gran solidaridad a todos los colaboradores. Esto nos ha permitido mantener un equipo comprometido a pesar del año tan difícil que fue.

Todos estos esfuerzos se han podido evidenciar sobre todo en el personal de Galápagos, la empresa en aras de mejorar el clima laboral y lograr colaboradores y por ende familias más felices decidió en diciembre dar paso al pedido de trabajo en régimen de embarque 6x3 que habían hecho por varios años las tripulaciones. Cabe destacar que este esfuerzo se logró llegando a acuerdos mancomunados tanto de los colaboradores como de la empresa logrando un beneficio al menor costo posible para la empresa donde claramente se implementan acciones GANAR-GANAR.

Otro hecho de trascendencia es la implementación del modelo de Gestión SART con la incorporación de las áreas que apalancan esta gestión y que por un lado son: LA SALUD OCUPACIONAL E INTEGRAL de los colaboradores, y que como primera acción se implementó el dispensario médico, mismo que está equipado con todo lo necesario para poder atender a nuestros colaboradores y además pertenece al sistema de Salud S.A. quienes son especialistas y nos ayudan con el asesoramiento y seguimiento de todas las auditorías a los que estamos sujetos como compañía con un número mayor de 100 colaboradores, así mismo como segunda acción se procedió a la vinculación de una profesional de trabajo social que nos está permitiendo hacernos cargo de las necesidades psicosociales de nuestros colaboradores para así desplegar planes de acción no solo de corto plazo sino más bien de largo alcance en relación a temas de vivienda, salud preventiva, etc.

Adicionalmente por tercer año, la Compañía participó de la Evaluación de Desempeño. Una de las implementaciones importantes que se logra para este año es que la evaluación es de 360 grados.

En el área de capacitación nuestros esfuerzos se mantuvieron, concluyendo varios talleres enfocados al desarrollo del liderazgo, mantenimiento de equipos y máquinas en las embarcaciones y comunicación efectiva - trabajo en equipo.

INFORMACION Y TECNOLOGIA.-

En el año 2011 se continuó con la implementación y estabilización del nuevo sistema para la administración integral del Turismo Receptivo VIAJERO. Hasta finales de año se procesaron a través del sistema 13429 Tours con un porcentaje de conversión del 66% a 1526 Clientes entre Agencias y Clientes individuales.

Se habilitó un nuevo sistema de respaldos por cada uno de los usuarios a nivel nacional, de esta manera se garantiza contar con la respectiva copia de seguridad de cada equipo y su información.

Hacia el tercer trimestre se procedió a migrar nuestra página Web www.metropolitan-touring.com que se encontraba alojada en un servidor local hacia uno en los Estados Unidos a fin lograr mayor agilidad de respuesta con la empresa Rackspace.

En las Oficinas de Etica Guayaquil se reemplazó todo el sistema de cableado por uno nuevo estructurado de categoría 6, instalación de nuevos switches. Además se procedió a la instalación de la nueva central telefónica IP con treinta y cinco extensiones, permitiendo de esta manera hacer un IP Trunking con la central telefónica de la matriz.

En las embarcaciones Santa Cruz, Isabela y La Pinta se procedió a cambiar los módems de comunicación a Internet por unos de nueva tecnología.

FINANZAS Y CONTABILIDAD.-

Para esta unidad de soporte, el 2011 fue un año de reestructuraciones, cambios y grandes logros, que significaron el desarrollo y organización de la misma, a continuación se resumen las principales gestiones llevadas a cabo:

Recuperación de cartera.- El replanteamiento y la aplicación correcta de las políticas de venta hizo que se revele la real situación de cuentas por cobrar de la compañía, sacándolo de un concepto netamente contable hacia una visión de negocio, mejorando su gestión de cobro y llevando consigo la reducción de sobregiros bancarios cuya tasa de interés promedio oscilaba entre el 8.05% y 9.90% y que se opere con capital propio.

Renegociación de deudas bancarias.- Durante el mes de junio del 2011 se reestructuró oficialmente el crédito otorgado por el Banco Promérica en diciembre de 2010 de 1.2 millones de dólares, debido a la no disponibilidad de flujos para pagar capital, el mismo que iniciará su amortización en agosto de 2012.

Implementación de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's).- El aceleramiento del proceso de implementación de NIIF para ETICA fue originado por

la Emisión de Obligaciones llevada a cabo en el 2010, puesto que por estar inscritos en el Mercado de Valores, ETICA formó parte del grupo 1 de compañías cuya implantación iniciaría el 01 de enero de 2010.

A finales del mes de octubre de 2011, Deloitte & Touche procede con la emisión del informe de Auditoría individual y consolidado de la compañía sobre sus estados financieros del año 2010; a la par se trabajó en la entrega de la información financiera bajo NIIF 2010 ante la Superintendencia de Compañías y Servicio de Rentas Internas en diciembre de 2011, a la emisión del presente informe el estado actual ante los organismos de control de la compañía ha cumplido con todo lo dispuesto en las leyes ecuatorianas.

Devolución de IVA – Operadores Turísticos.- A partir del IVA del mes de julio de 2009 a Septiembre de 2010 el Servicio de Rentas Internas procedió con el descuento promedio del 45% la devolución de este impuesto, es por ello que las resoluciones de Agosto y Septiembre de 2010 notificadas a inicios del 2011 tuvo un impacto de \$ 32,978.96, rubro que afectó al gasto directamente. A través de la reforma tributaria aplicada a partir de enero de 2011, el SRI procedió a restituir el 100% del IVA pagado en las adquisiciones de bienes y servicios que formen parte de la producción de paquetes turísticos, es por ello que a partir del IVA de Octubre de 2010 a la fecha el IVA ha sido restituido en un 98%.

Depuración de Cuentas con Proveedores.- Al cierre del ejercicio económico 2011, se procedió con la depuración de cuentas por pagar y anticipos con proveedores que no habían sido liquidados desde el año 2006 hasta el 31 de diciembre de 2010, el impacto neto para el año 2011, resultado de este trabajo ascendió a \$ 71mil dólares.

Impuesto a la Universidad de Guayaquil.- En el año 2011, debido a los últimos aumentos de capital en la compañía Interlago (aporte en especie de la embarcación La Pinta por parte de ETICA al 31 de diciembre de 2010) y en ETICA por la reinversión de utilidades del año 2008, 2009 y 2010, mencionado organismo procedió con la re-liquidación de este tributo, cuyo pago ascendió a \$ 142mil.

Se creó el área de Controlling cuyo primer reto fue el llevar a cabo el proceso de presupuestación 2012.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES

En cuanto a la administración hemos mantenido el mismo esquema que años anteriores. Debido a las condiciones financieras de la empresa, la Gerencia tuvo que hacer grandes esfuerzos para poder cumplir a cabalidad con todas las obligaciones de la compañía, y ha cumplido con todas sus obligaciones tanto con los empleados, sus acreedores, Servicio de Rentas Internas, e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La administración de la compañía ha cumplido en su totalidad con las disposiciones de la Junta General de Accionistas.

Al concluir este informe dejo especial constancia de mi agradecimiento tanto a los señores accionistas como a todos los colaboradores que hacemos ETICA Empresa Turística Internacional C.A., por el esfuerzo y apoyo incondicional en el desarrollo de las actividades de la compañía.

Seguro de contar con todo su apoyo y anhelando mayores y mejores éxitos para nuestra empresa me suscribo de ustedes señores Accionistas.

Muy atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading "Paulina Burbano de Lara Moncayo". The signature is written in a cursive style with a distinct loop at the end of the last name.

PAULINA BURBANO DE LARA MONCAYO
GERENTE