

Quito, 11 de Abril de 2018

Me es grato presentar a consideración de los Señores Accionistas el informe del ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del año 2017, correspondiente a la gestión de ETICA.

INFORME PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE ETICA - EMPRESA TURISTICA INTERNACIONAL

PRINCIPALES ASPECTOS SUSCITADOS DURANTE EL EJERCICIO 2017

ASPECTOS COMERCIALES 2017

Comercialmente, el año 2017 fue enfocado como un año de transición que permitió realizar los cambios necesarios en la oferta y en el mensaje comercial de nuestros productos, con el fin de optimizar nuestros ingresos dados los niveles de ocupación que en general estamos alcanzando.

Ajustes relevantes en oferta:

Cambio de Itinerario en barco La Pinta: Se migró de un esquema quincenal de operación basado en 3 itinerarios de 7, 4 y 3 noches, hacia uno basado en 6, 4 y 4 noches. Este cambio fue analizado durante los años 2015-2016 y ejecutado en el 2017 para satisfacer la demanda del mercado y optimizar las ocupaciones. Los resultados de este cambio fueron altamente positivos a pesar de ser el año de introducción de los nuevos Itinerarios; pasando de un RevPAR de la embarcación de 539 US\$ por cada (noche-pax) disponible para la venta hacia uno de 577 US\$/(noche-pax), es decir, un crecimiento del 7%.

Cambio de Itinerario en barco Santa Cruz: Durante el periodo 2015-2017 la embarcación trabajó con una oferta quincenal de 13 noches y una noche no operativa, lo que nos llevó a revisar los itinerarios vigentes para a partir de enero-2018 trabajar con un nuevo esquema de itinerario de 14 noches quincenales. Todas las acciones comerciales del año 2017 fueron enfocadas en asegurar la óptima colocación y por lo tanto ocupación de los nuevos itinerarios para 2018. Las respuestas de las reservaciones muestran una buena recepción hacia los nuevos itinerarios, pero también notamos que el 2018 será un año fuerte de transición al tener por primera vez un itinerario de 6 noches en esa embarcación, lo que nos llevará a buscar nuevos clientes para el mismo.

Ajuste en fechas de diques: Luego de monitorear por varios años la demanda existente para cada uno de nuestros productos, en 2017 se realizó el ajuste de las fechas de diques para los años 2017 y 2018, con el fin de realizarlos en las fechas de menor impacto comercial, es decir en las fechas con el menor potencial de ventas. Fruto de ello, en diciembre 2017 se ejecutó a año seguido el dique de la embarcación La Pinta y en el 2018 sucederá lo mismo con la embarcación Santa Cruz II, que tendrá dique a año seguido. A partir del 2018 se retomará la distancia de dos años entre diques para todas las embarcaciones y estas se harán en las fechas de menor demanda.

Ajuste en oferta producto de nuestro hotel Finch Bay: En 2017 se aplicó la nueva estrategia de venta enfocada en promover la opción de visita a las islas con base en hotel. El crecimiento de los últimos años de la demanda de hospedaje en los hoteles de galápagos y el estancamiento e incluso decrecimiento sostenido del arribo

de turistas de cruceros nos llevó a cambiar el esquema de oferta del hotel en dos frentes: 1) Enfocar la venta en hospedaje y no en paquetes de hotel y yate, apostando por la venta adicional posterior de componentes de expedición una vez asegurado el hospedaje en el hotel y 2) Eliminar la restricción de inicio y fin de operación de paquetes vigente hasta 2016 basada en esquemas Lunes-Viernes y Viernes-Lunes, migrando hacia un esquema de ingreso y salida en cualquier día. Esto demandó un ajuste operativo y en especial un mejor manejo de la disponibilidad para asegurar la rentabilidad máxima posible.

Factores externos relevantes de mercado:

Precio del dólar: Es importante señalar que las cifras de ventas 2017 tienen una fuerte influencia del comportamiento en el tipo de cambio del año inmediato anterior dado que un alto volumen de reservas se realizan con 6 o más meses de anticipación. Durante el 2016 se registró una caída anual de la libra esterlina equivalente al 16%, lo que marcó una seria dificultad de mantener los niveles de venta de nuestros productos en el mercado inglés dado el "incremento de precio" al consumidor final debido al tipo de cambio. Sin embargo, durante el 2017 se experimentó una recuperación del valor de la libra y se espera una recuperación mayor para 2018 dada la cercanía del proceso Brexit. De igual forma, con respecto al EUR, el tipo de cambio no se ha recuperado de la caída registrada a inicios del 2015 y solo en el segundo trimestre del año 2017 registró una recuperación sostenida, por lo cual las ventas de la zona Euro no presentaron los crecimientos esperados. A inicios del 2017, el tipo de cambio registrado fue de 1.05 usd/eur, importante recordar que el tipo de cambio previo a la caída por los anuncios del Brexit alcanzó 1.38 usd/eur. Con la recuperación del tipo de cambio presentado a finales del 2017, seguimos enfocados en reposicionar el destino país como una alternativa de valor frente a los mercados europeos.

Acciones y resultados

Considerando los puntos señalados anteriormente, que frenaron las ventas en varios mercados, durante el 2017 se ejecutaron varias directrices comerciales cuyos efectos se ven reflejados en las cifras finales obtenidas:

- Priorizar la venta de cruceros, minimizando la venta del componente LAND continente. Sin embargo, se acordó trabajar durante el 2017 en un nuevo esquema de comercialización más competitivo de productos Land, para promover mayores ventas en los siguientes años.
- Fortalecer el mensaje de flexibilidad de operación del hotel Finch Bay
- Flexibilizar la política de comisiones y descuentos en los mercados afectados en precio
- Fuerte enfoque de venta en el mercado estadounidense, a través de todos los canales.
- Enfatizar el mensaje comercial basado en los pilares de diferenciación.

El resultado de ejecutar estas directrices se detalla a continuación:

Venta Barcos 2017:

La venta de cruceros presentó un crecimiento de 0.3 millones de USD vs 2016 quedando 0.1 millones USD por debajo de lo presupuestado.

Es importante señalar que en el 2017 se ejecutaron dos diques programados en las embarcaciones Santa Cruz en mayo y La Pinta en diciembre, reduciendo el inventario disponible para la venta comparado con el 2016. El siguiente cuadro marca los principales indicadores comerciales de ocupación y gestión.

	2016	2017	variación	variación%
Room Nights Disponible (miles)	60.7	59.4	(1.26)	-2.1%
RevPar Total (USD / RN-pax)	470.2	480.5	10.31	2.2%
Ocupación Total % (Incl No Com)	86.4%	86.3%	-0.1%	
Tarifa Promedio Total:	544	557	12.78	2.3%

Ventas Hoteles Propios 2017:

La venta de hoteles propios a través de nuestro canal presentó un crecimiento de 1.1 millones de USD vs 2016 y 0.1 millones por encima de lo presupuestado.

El objetivo de crecimiento de las ventas 2017 en lo referente a nuestros 3 hoteles: Finch Bay, Casa Gangotena y Mashpi Lodge fue establecido en casi 19%. Dicho objetivo fue alcanzado en conjunto gracias a los cambios del esquema operativo de Finch Bay Hotel antes mencionado. En el caso de los hoteles en Quito, únicamente Casa Gangotena, a pesar de crecer un 11% de sus ventas en nuestro canal no alcanzó el objetivo de crecimiento propuesto del 14%, esto debido en gran parte al impacto de las obras realizadas en la Plaza San Francisco por parte del Metro de Quito.

Ventas LAND (servicios de tierra continentales):

La venta de los servicios de tierra mantuvo su decrecimiento durante 2017, el cual se vió compensado con el crecimiento de ventas de nuestros hoteles para terminar con un total de crecimiento de 0.6 millones, sin embargo, quedamos a 0.3 millones de cumplir el presupuesto. Esta reducción responde a la directriz de no incluir estos componentes en los paquetes de visita en Ecuador continental, con el fin de priorizar la venta de nuestros productos Galápagos y nuestros hoteles buscando optimizar el margen final. El objetivo fue buscar que el precio final de los paquetes para compradores de los territorios afectados por la devaluación de sus monedas sea óptimo y mantener al máximo el atractivo del destino.

Ventas directas Internet:

Durante el año 2017 las ventas totales (Galápagos y continente) a través de nuestros sitios Web cerraron en 3.9 millones USD vs 3.5 millones en 2016, es decir, +0.4 millones de crecimiento (+10.4%). En el 2017 esta unidad incrementó su participación frente a la venta total de cruceros a través de todos los canales, pasando del 9.3% en 2016 al 10.4% en 2017.

ASPECTOS OPERACIONALES

OPERACIONES MARITIMAS:

Durante el período 2017, las operaciones marítimas se desarrollaron libres de siniestros y todas las embarcaciones y servicios de las mismas se ofrecieron sin contratiempos, de manera ininterrumpida.

Cumplimos en su totalidad los requerimientos de mantenimiento y tareas mandatorias de Diques secos correspondientes al 2017, así como el cumplimiento integral de los temas de seguridad y su respectivo equipamiento, lo que permitió que tanto la Sociedad Clasificadora como las autoridades marítimas durante sus inspecciones y auditorías, emitan los respectivos certificados que permiten y avalan la correcta operación de las naves.

El costo del combustible cerró el año con una ligera tendencia al alza, con un costo de \$ 2,11 por galón de diésel y se estima que en el 2018 el precio experimentará ligeras alzas adicionales.

SANTA CRUZ II

En el mes de mayo se realizó el primer Dique mandatorio desde su ingreso a la operación en galápagos, aprovechamos para realizar pequeños ajustes en temas de ruidos y de corrección de las novedades que se reportaron en este primer período de operación, todos los trabajos se desarrollaron con éxito y dentro de los tiempos destinados para el efecto.

La embarcación en general no presentó novedades estructurales y sus facilidades permiten que a bordo se viva un ambiente de satisfacción y orgullo por trabajar en esta nave.

M/N SANTA CRUZ

Lamentablemente no logramos concretar una oferta en firme sobre la venta de esta embarcación y finalmente se tomó la decisión de dar de baja este activo en calidad de chatarra. La nave fue vendida bajo esta condición a la empresa fundidora ADELCA el 17 de febrero.

YATE ISABELA II

Operacionalmente la embarcación respondió satisfactoriamente. No tuvimos novedades con su equipamiento y el mantenimiento general se llevó de forma planificada con soporte externo en temas de soldadura y pintura.

Se requirió reemplazar algunas secciones confinadas de la estructura, trabajos que se ejecutaron en operación y fueron supervisados por el inspector de Clase.

En el año 2018 se realizará un dique intensivo de mejoras en el área de hotelería que se encuentra obsoleta.

YATE LA PINTA

Debido a la novedad que se presentó en el Dique 2016 en la hélice de Estribor, la embarcación ingresó nuevamente a Dique seco a fines del 2017 para el reemplazo de las dos hélices. Esta tarea se realizó en un período de 8 días (30 de Nov. al 7 de Dic.).

Adicionalmente, bajo un análisis realizado por el Dpto. Comercial, se tomó la decisión de aplazar y armonizar los diques de las embarcaciones de la empresa ubicándolos en temporadas en las que las ventas son muy bajas. Por ello, en esta salida a dique del yate la Pinta se realizaron las acciones necesarias para postergar el próximo dique hasta el 2019. Esto fue un enorme reto dado el corto tiempo de estadía en dique, pero afortunadamente se pudo ejecutar todas las tareas que garantizarán una operación segura para los dos siguientes años.

YATE SEA LION

El yate mantuvo su operación sin novedades relevantes. Debemos considerar que en períodos anteriores los diques secos del yate se ejecutaban cada dos años. Durante

el último dique (2016) decidimos extender este período a un lapso de tres años, y hasta el momento la embarcación sigue respondiendo satisfactoriamente.

OPERACIONES LAND:

En el año 2017 se fortalecieron procesos operativos clave, alineándolos al objetivo de Operaciones de Entrega Perfecta y de Flexibilidad, estableciendo procedimientos y documentos de soporte para la operación de servicios que mejoraron importantemente la personalización de cada tour provisto para que este se dé en base a las expectativas de cada explorador.

Se establecieron canales ágiles de flujo de información entre los actores de la operación que mantienen contacto directo con el explorador y los procesos de coordinación operativa, hasta lograr implementar una metodología de mejora continua participativa y estructurada, lo que ha generado múltiples mejoras, a diferentes escalas, dirigidas a la experiencia del turista.

Durante el 2017 se logró la integración del Sistema de Gestión de Calidad con el Sistema de Gestión de Incidentes permitiendo establecer procedimientos de trazabilidad activa, lo cual permite identificar potenciales problemas en la experiencia del explorador y gestionarlo de manera proactiva incluso antes de recibir una queja o reclamo.

Se hicieron planes de mejora específicos con proveedores terceros de servicios turísticos, se aplicaron auditorías internas, mystery shopper, y otras técnicas de control de calidad, además del proceso sistematizado de PQR (peticiones, quejas y reclamos) que está conectado al Incident Manager con la plataforma de Office 365.

En los procesos de gestión de calidad de satisfacción se han dado logros tanto en la recolección de encuestas, que se ha incrementado casi al triple, como en los resultados de los índices, sobre todo en aquellos que se establecieron como focos de atención: transporte, alojamiento y restaurantes.

Resumen de resultados de satisfacción del explorador:

	PROMEDIO ANUAL 2017
GUIANZA LAND	9.8 -
TRANSPORTE	9.7 ±
ALOJAMIENTO	9.5 ±
RESTAURANTES	9.5 ±
COORDINACIÓN DEL PROGRAMA	9.8 -
SITIOS DE VISITA	9.7 ±
EXPERIENCIA MEMORABLE	9.7 -
OVERALL EXPERIENCE	9.8 -

* Fuentes: Incident Manager, Quality Survey.

Durante el cuarto trimestre del año se definieron nuevos indicadores de calidad: INS, índice neto de satisfacción e IPN, índice promotor neto. Estas mediciones afinaron la mira hacia puntos a mejorar.

MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS

En el año 2017 la gestión del área de mercadeo y relaciones públicas se concentró en el refuerzo de la promoción de los nuevos itinerarios del Santa Cruz II de 6 noches, el Finch Bay Galapagos Hotel con su nuevo programa de Island-2-Island, Mashpi Lodge con una imagen renovada y su nueva oferta en expedición por medio de la Libélula y Centro de Bienestar Samay. Además de ejecutar campañas de mantenimiento del portafolio de productos de Galapagos y de Ecuador continental.

En términos de Relaciones Públicas, 2017 fue un año de excelentes resultados. Se alcanzó una cobertura de prensa escrita valorada en más de 5 millones de dólares; obteniendo 346 publicaciones de nuestros productos en medios especializados de Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Australia, Ecuador y otros; siendo el 90% en medios enfocados en el consumidor final. Se logró la visita al país de 81 periodistas principalmente de Estados Unidos y el Reino Unido. Nuestra cobertura tuvo menciones en grandes medios como Forbes, NY Times, CNN, BBC, entre otros.

Nuestras propiedades fueron también reconocidas con más de 14 premios a nivel internacional en el 2017.- Premios de altísimo nivel como: World Travel Awards, Conde Nast Traveler, Trip advisor y Pacto Global de las Naciones Unidas.

En el año 2017 tuvimos una fuerte presencia en el mercado internacional a través de la participación en las 10 ferias de turismo más relevantes del mundo, entre esas WTM Londres, ITB Berlin, Pure Marruecos; USTOA y Virtuoso en USA -

GESTIÓN DE LA CALIDAD OPERACIÓN GALAPAGOS

Durante el 2017 se obtuvieron muy buenos resultados en los índices de satisfacción y calidad de nuestros huéspedes en Galápagos, alcanzando una calificación global de Experiencia General de 9.5/10 y un índice de recomendación en los 3 barcos y Finch bay del 99%.-

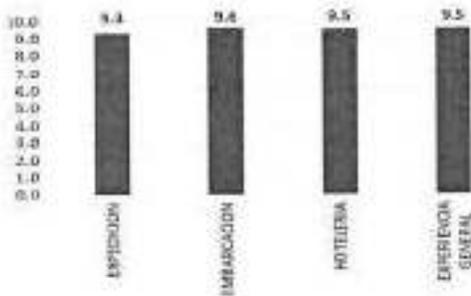
Con el afán de perfeccionar el servicio, en el 2017 ampliamos las asesorías de cliente fantasma para todos nuestros productos e incorporamos al staff permanente a un Director de Bebidas para mejorar los niveles de venta de bar, modernizar cartas y perfeccionar el nivel de servicio.

Adicionalmente, en las embarcaciones se reestructuraron los procesos para montajes de buffet, actualización de menús desayuno, almuerzo y cenas. Y se capacitó al equipo de trabajo, potenciando los procesos de sanitación y el levantamiento de información con registros para sustentar trazabilidad en procesos BPM.

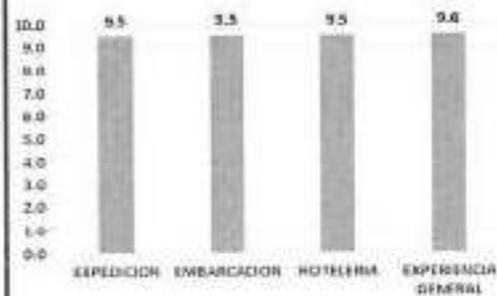
Durante el año se fueron incorporando al equipo de expediciones de Galápagos nuevos guías y hemos refrescado varias posiciones de las Jefaturas de expediciones tanto en barcos como en Finch Bay con el afán de elevar el nivel del componente de exploración para nuestros huéspedes.

A continuación se recogen los resultados de calidad de las embarcaciones y hotel Finch bay:

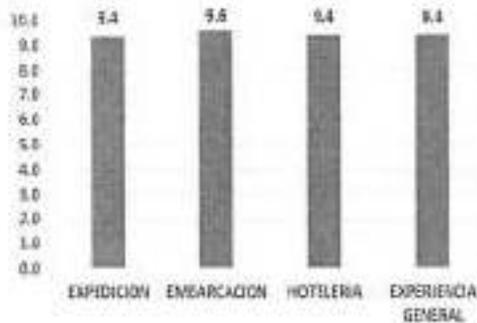
Índice de Calidad 2017
por categoría SCI



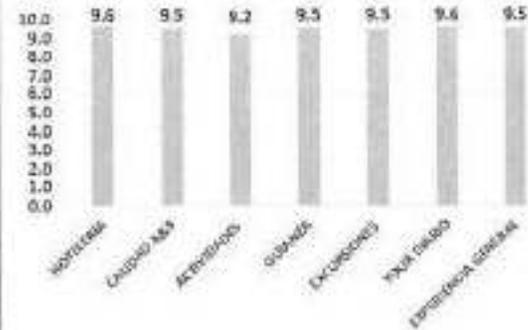
Índice de Calidad 2017
por categoría ISII



Índice de Calidad 2017
por categoría LP



Índice de Calidad 2017
por categoría FB



LOGÍSTICA Y ABASTECIMIENTO

En el año 2017 se inició la transformación del centro de costos de Logística y Abastecimiento de ETICA, en una Unidad de Negocios Independiente, eficiente y rentable para la Compañía. En julio del 2017 se presentó al Directorio los resultados del análisis de viabilidad negocio y fue aprobada la propuesta de creación de una Empresa Logística.

Los principales proyectos estratégicos desarrollados durante el 2017 fueron los siguientes:

El **desarrollo de la propuesta de valor del negocio logístico**, para lo cual se contrató un estudio de mercado para identificar necesidades de abastecimiento de nuevos segmentos de clientes en Galápagos, evaluar la oportunidad de acceder a estos segmentos y su disposición a pagar por el servicio de compras y logística. Este proyecto está en desarrollo y concluirá en junio del 2018 con un estudio de marca del nuevo negocio y una página web de ventas virtuales para Galápagos.

La **sistematización de la infraestructura operativa** que incluyó la compra e implementación del sistema DSI (dcLINK) para la administración móvil de las bodegas de ETICA, en todos sus procesos: inventarios, recepciones, despachos, transferencias y ventas. Este sistema está completamente integrado al ERP JD Edwards y a diciembre del 2017 se concluyeron las fases de diseño, instalación en ambiente de pruebas, construcción y ajustes; estará completamente implementado y funcionando en marzo del 2018.

En el área de logística, fue un año especialmente intenso, ya que el servicio de carga marítima hacia Galápagos tuvo varios eventos que afectaron su continuidad: encallamiento del barco Bartolomé de propiedad del Estado, salida de operación de un barco contratado por el Estado por conato de incendio, problemas técnicos frecuentes del barco Baltic Betina, incumplimiento de itinerarios por parte de las compañías de transporte de carga marítima a Galápagos, disminución de la oferta de cargueros de 4 a 2 barcos al final del año. Sin embargo, una adecuada gestión y planificación de envíos ha permitido mantener el abastecimiento normal hacia nuestras operaciones y las de los clientes terceros.

Desde diciembre del 2017 ETICA está proveyendo del servicio de compras de víveres y licores a los hoteles Casa Gangotena y Mashpi Lodge, con el cargo del respectivo fee.

Durante el 2017 se continuó con la provisión de servicios de administración y dotación de suministros para las dos embarcaciones de Navilusaj; compra y despacho de alimentos para Celebrity y se consolidó el servicio de compras y despacho, para los barcos de Ocean Adventures: Xploration de 16 pasajeros y Xperience de 48. Estas operaciones fueron manejadas con excelencia y los contratos se mantendrán vigentes, lo cual significa un ingreso para la compañía de aproximadamente 1,3 millones anuales.

RECURSOS HUMANOS

Durante el año 2017 trabajamos con un enfoque en aquellos aspectos que requerían especial atención de acuerdo con los resultados de la encuesta Happiness 2016. Los aspectos identificados fueron la comunicación y el aprendizaje de nuevas habilidades. Si bien el índice no subió, estamos contentos de haber logrado mantenerlos en un 6.5 dado el duro año que vivió la economía ecuatoriana con la consiguiente afectación a muchos hogares.

RESULTADOS GENERALES



En comunicación buscamos que, sin importar la actividad o la ubicación geográfica, el personal pueda tener información de las actividades que realizamos a nivel nacional y además conozca a sus compañeros de trabajo en las diferentes áreas y locaciones. Para lograrlo usamos como herramienta una revista digital interna de

circulación bimensual a la que la hemos llamado HAPPYNEWS, esta revista es editada por Recursos Humanos pero cuenta con la participación activa de todo el personal para su elaboración.

El aprendizaje de nuevas habilidades tuvo especial enfoque en el personal de Housekeeping y Salón de todos los productos corporativos (Barcos, Finch Bay, Casa Gangotena, Mashpi) y se ejecutó a través de programas de Capacitación Cruzada. El personal de estas áreas tuvo la oportunidad de conocer productos distintos a aquellos en los que desempeñan sus funciones cotidianas, esta experiencia les permitió identificar con mayor claridad los estándares de calidad, compartir sus prácticas y aprender de sus compañeros. Los resultados de esta experiencia han sido muy satisfactorios y no solo se reflejan en los índices de calidad del servicio sino también en los niveles de satisfacción de nuestros colaboradores.

Adicionalmente, el 2017 fue un año en el que buscamos consolidar la cultura de Salud y Seguridad Ocupacional para esto se implementó un modelo integral de gestión. Con la implementación de este modelo ya se han podido observar los primeros resultados que se evidencian por ejemplo en la reducción en un 30% de la incidencia de nuestra principal causa de ausentismo que eran las infecciones respiratorias. Además se ha implementado exitosamente los programas exigidos para el 2017 por el Ministerio de Trabajo, Programa Integral de prevención y consumo de Drogas y Programa de Prevención de riesgos Psicosociales.

TECNOLOGÍA

En el 2017 se cambiaron 51 equipos con características ergonómicas que ayuda a los usuarios a prevenir riesgos laborales y mejorar la comodidad en sus sitios de trabajo. Con el fin de maximizar las funcionalidades de Office 365 se aumentó el uso de la herramienta desarrollando flujos de trabajo que permitió a varias áreas de la compañía automatizar sus procesos.

En el Hotel Finch Bay se instaló una nueva central telefónica IP con mejores funcionalidades para el hotel y los huéspedes permitiendo realizar llamadas a todas las ubicaciones de la compañía sin generar costo alguno, se instaló un nuevo sistema de audio de alta fidelidad con equipos modernos que permiten manejar el sonido con más versatilidad. Con el fin de mejorar las comunicaciones se instaló un nuevo enlace de Internet que permitirá tener un back up cuando el enlace principal deje de funcionar.

Se configuró la interconexión de centrales telefónicas entre Hotel Casa Gangotena, MashpiLodge y Oficina matriz de Etica logrando la intercomunicación entre ellas.

BUSINESS INTELLIGENT

Durante el 2017 se desarrollaron importantes herramientas de BI, destinadas a mejorar la productividad y el relacionamiento con el cliente.

DATAWAREHOUSE

Se elaboró el "anual review" que es un análisis consolidado de múltiples indicadores para ser compartido con nuestros clientes. Esta herramienta fue recibida con enorme agrado ya que permite evaluar la evolución de la relación comercial e identificar oportunidades de crecimiento y mejora conjunta.

Adicionalmente, se puso a disposición de ciertos clientes el acceso a consultar nuestra disponibilidad a través de nuestra página web, facilidad que permite acelerar el cierre de ventas.

VIAJERO

Se optimizó el uso del CRM, para logra mejorar la tasa de cierre de cotizaciones y se construyó el cotizador de servicios Land bajo la nueva definición de venta de productos 100% personalizados.

JDE

Entró en funcionamiento el módulo de activos fijos para ETICA, evitando así en el futuro fallas en la correcta identificación y valoración de los mismos.

Para el área logística se implementó el proceso de compras bajo una nueva dinámica que permite una mejor administración de pedidos y abastecimiento, utilizando para el efecto el sistema DCLink. Con ello podremos abastecer de mejor manera a todos nuestros barcos y hoteles y a los clientes externos a quienes les brindamos servicios de compra y distribución de insumos.

Finalmente, se actualizó el JDE a su última versión, asegurando un óptimo desempeño

CONTROLLING

Durante el año 2017 se mantuvo un adecuado control del presupuesto con la participación de todos los directores y jefes departamentales logrando mantener los márgenes planificados para el año y adicionalmente ahorros en su gestión.

Se han realizado evaluaciones de los principales procesos de la Compañía asegurando que no existan riesgos significativos que afecten la operación de la Compañía y la razonabilidad de sus estados financieros.

El proceso de elaboración de presupuesto fue muy participativo con base en cifras históricas reales logrando un empoderamiento de todos los responsables.

RESULTADOS FINANCIEROS

En el año 2017 se continuó con una buena administración de los recursos que nos permitió cubrir exigencias de la operación del negocio tales como un dique adicional del Yate la Pinta y contingencias como el primer abono al SRI sin tener la necesidad de adquirir nuevas operaciones crediticias, en el último semestre del año existió un excedente de caja que permitió realizar inversiones de corto plazo con la Administradora de Fondos Fideval con un rendimiento financiero del 3% sobre saldos invertidos. Durante este año la empresa ha cumplido oportunamente con el pago de sus obligaciones con los proveedores, Emisión de Obligaciones y Préstamos en General.

Se evaluaron los bienes hipotecados como respaldo de obligaciones de crédito con la banca y se logró la liberación del Yate Sea Lion que nos permite contar con un bien libre de gravamen para futuras operaciones de mediano valor

En referencia a la Emisión de Obligaciones de ETICA, durante el 2017 hemos mantenido la calificación de "AAA-" avalada por el análisis de la calificadora de riesgos ICRE del Ecuador.

En el aspecto societario podemos mencionar:

Dando cumplimiento a lo dispuesto por la Junta General de Accionistas celebrada en abril de 2017, se perfeccionó la venta de las acciones en tesorería por \$104.700 a algunos ejecutivos de la compañía. Al 2017 la compañía cuenta con el 100% de su capital social perteneciente a accionistas.

En el aspecto tributario podemos mencionar:

En junio de 2017 se realizó por primera vez el proceso de reclamo de retenciones en la fuente de IVA que habían estado acumulados en los balances de ETICA e INTERLAGO desde el año 2015; en diciembre del 2017 el SRI resolvió favorablemente a ambas compañías por los valores de US\$ 113,542.17 y US\$ 319,637.17 respectivamente; estos valores ingresaron al flujo de las compañías mediante Notas de crédito desmaterializadas

En marzo 2014 fuimos notificados con un Acta de Determinación por Recurso de Revisión del IVA devuelto desde Julio del año 2004 hasta Febrero del año 2009, donde el SRI indicó que cometieron un error y nos devolvieron en exceso el valor de \$ 3.2 millones (a la fecha con intereses suma un valor de \$ 7.4 millones). En abril 2014 impugnamos ante la sala 1 de Guayaquil argumentando falta de motivación en el proceso, el informe dio un primer fallo a favor de ETICA pero en la instancia de casación el fallo fue a favor del SRI. Al momento se ha presentado una Acción Extraordinaria de Protección ante la Corte Constitucional en contra de la sentencia emitida el 30 de octubre de 2015, la misma que fue admitida el 12 de enero de 2016, a la fecha aún no existe una sentencia de la misma. Esta acción extraordinaria de protección no suspende los efectos de la sentencia desfavorable de la Corte Nacional de Justicia, por lo cual para efectos de pago la compañía se vio en la necesidad de solicitar facilidades de pago; en agosto de 2017 el SRI aceptó concederlas; con las siguientes condiciones: el pago del 20% inicial descontado las garantías entregadas en los procesos de impugnación, y el saldo a pagar en cuotas semestrales por 2 años. El monto pagado al 2017 fue de US\$1,652,507.47.

Por otra parte, en julio de 2017 el TRIBUNAL DISTRITAL DE LO CONTENCIOSO TRIBUTARIO DE GUAYAQUIL, declaró CON lugar la demanda (acumulada) presentada por ETICA, correspondientes a la Determinación de Impuesto a la Renta año 2011; disponiéndose por tanto dejar sin efecto el ajuste de precios de transferencia y la inmediata devolución de la garantía bancaria entregada en el proceso de impugnación; el valor de este juicio al 2017 fue de US\$ 552.348,44. El SRI interpuso recurso de casación ante la Corte Nacional de Justicia y el mismo fue admitido a trámite y al 2017 se encontró con autos para sentencia.

Finalmente, ante los procesos de determinación focalizados a Jubilación Patronal de los años 2013 y 2014, ETICA presentó el reclamo administrativo al SRI del año 2013, la misma que fue desfavorable; ante esto la compañía presentó la demanda de impugnación ante el TRIBUNAL DISTRITAL DE LO CONTENCIOSO TRIBUTARIO DE GUAYAQUIL, al 2017 se encontraba en autos para sentencia. La determinación del año 2014 se archivó internamente en el mismo SRI.

En el aspecto contable es importante mencionar los siguientes hechos relevantes:

En el mes de febrero se procedió a la venta de la embarcación Santa Cruz I por el valor de \$ 159.040.00 más Iva, y en cumplimiento de las Normas Financieras se realiza la baja del saldo que quedo al cierre del 2016 como Disponible para la venta por \$ 882.865.57, aplicando un deterioro final por \$ 723.825,57.

Para el cierre del 2017 se ha tomado en consideración el análisis sobre la aplicación de las nuevas Normas financieras a ser aplicadas en el 2018 y 2019 las cuales detallo a continuación

- NIFFS 15 Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes.
- NIFFS 16 Arrendamientos.

Del primer análisis realizado con la firma auditora Price Waterhouse Etica, Indefatigable e Interlago no tendrían impacto en la aplicación de la NIFFS 15 por cuanto cada empresa tiene bien identificado y segregado cada línea de servicio que presta.

Sobre el análisis de la NIFFS 16 Arrendamientos hay variables que se debe considerar como el tipo de contrato y tiempo que este durará, los resultados de esta norma los tendremos a inicios del segundo trimestre del 2018 fecha en la cual se entregará el informe con las primeras revisiones. Esta norma estará en vigencia a partir del 2019.

Es importante indicar que Etica e Indefatigable se mantuvo en la misma tasa de aplicación del 7.57% para el cálculo actuarial de acuerdo con lo establecido a nivel de grupo corporativo.

Para finalizar es preciso informar que en referencia al proceso del SRI en contra de la compañía por un valor de USD 6.644.827 por una devolución indebida del IVA, de acuerdo a la NIIF 37 de Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes donde se explica que debe reconocerse una provisión, los auditores recomendaron su registro en los resultados del 2017 ya que existió un acuerdo de pagos con el SRI y un desembolso en el mes agosto. En relación a esta recomendación la administración decidió no reconocer este valor en libros hasta no tener el fallo final de la Corte Suprema de Justicia lo cual generó una opinión calificada en el informe de auditoría.

A continuación, los resultados de la compañía ETICA y aquellas relacionadas a la gestión de esta.

CIFRAS FINANCIERAS

Al 31 de Diciembre del 2017

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

	ETICA	INDEFATIGABLE	INTERLAGO
ACTIVOS			
ACTIVO CORRIENTE	12,246,439	1,082,077	2,534,286
ACTIVO NO CORRIENTE	44,894,783	8,207,362	8,786,144
TOTAL ACTIVOS	57,131,222	9,349,439	11,320,430
PASIVOS			
PASIVO CORRIENTE	20,392,369	1,542,843	217,714
PASIVO NO CORRIENTE	12,986,397	435,809	0
TOTAL PASIVOS	33,378,766	1,978,652	217,714
PATRIMONIO	23,752,456	7,370,787	11,102,716
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	57,131,222	9,349,439	11,320,430

ESTADO DE RESULTADOS

ETICA INDEFATIGABLE INTERLAGO

Ingreso por servicios prestados	54.883.539	5.377.354	1.792.212
Costo de los servicios prestados	40.445.475	3.041.003	0
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	14.438.064	2.336.351	1.792.212
Gastos de Ventas	4.035.011	45.900	0
Gastos de Administración	7.176.196	1.145.333	1.698.331
Otros Gastos	0	18.019	0
Otros Ingresos	1.107.745	0	233.469
UTILIDAD OPERACIONAL	4.334.602	1.127.034	327.350
Gastos Financieros	951.423	5.312	0
Impuesto a la renta	1.010.195	209.026	103.627
UTILIDAD NETA DEL AÑO	2.372.984	852.896	223.723
Resultado integral de año	139.747	31.654	0
RESULTADO INTEGRAL DEL AÑO	2.512.731	884.550	223.723

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A través del programa de cruceros educativos la Fundación Galapagos Ecuador mantiene el compromiso de ofrecer una oportunidad para conocer el entorno natural y sus frágiles ecosistemas de las islas Galápagos para la comunidad de Galápagos principalmente enfocados en la comunidad educativa.

Los cruceros educativos, se han convertido en una tradición de aprendizaje para los jóvenes y niños de la provincia de Galápagos. Las reacciones y comentarios de todos aquellos que resultan favorecidos con estos viajes alrededor de las islas, nos dejan con la certeza de aportar directamente en la construcción de una consciencia protectora de los ecosistemas insulares.

Se ha favorecido como en años anteriores a aquellos estudiantes que se han destacado en su aprovechamiento académico y en otras actividades extra escolares como deporte, ciencias, cultura.

Durante el 2017 se realizaron cruceros apoyando iniciativas de educación ambiental coordinadas por organismos no gubernamentales y el Parque Nacional Galapagos, donde se motiva a los estudiantes a participar en proyectos de conservación, así también se impulsa programas de formación e incentivos de la Dirección del Parque Nacional Galápagos denominados "Explora Galapagos" y "Participación Guardaparque

Estudiantil", en donde la participación del programas de cruceros de Fundación Galápagos de Metropolitan Touring desempeña un rol fundamental en la concienciación de los niños, jóvenes y de la comunidad isleña en la conservación de las islas.

Durante el 2017 fueron beneficiados 78 personas con el programa de cruceros incentivo de Fundación Galápagos y Metropolitan Touring a bordo de la M/N Santa Cruz II y Y/Isabela II que son valorados a un precio RRP de USD131.095

CONCLUSION

Considero que los resultados obtenidos en el 2017 son excelentes dada la inestabilidad de los mercados europeos e inglés. La acertada redefinición de productos y la focalización de todos nuestros esfuerzos hacia la generación de los mayores márgenes y continua productividad dio sus resultados y se sentirá con mayor fuerza en los años venideros. La compañía se encuentra en una posición sólida desde todos los puntos de vista, lo que le permite tomar nuevos y mayores desafíos con seguridad.

Agradezco a todos quienes hacen de Metropolitan Touring la empresa que es: alegre, humana, innovadora, íntegra, creativa, responsable y apasionada por el servicio y por los destinos en los que operamos. Sin duda somos la mejor y las más reconocida operadora de turismo receptivo de la región y nuestros productos, galardonados tanto a nivel nacional como internacional, son un ejemplo a seguir.

Agradezco a los directores y a los accionistas por respaldar nuestro trabajo y por ayudarnos a fortalecer la presencia de Metropolitan Touring en el país, así como a difundir su efecto en la sociedad.

La compañía cumple en este año 65 años de existencia. La gestión realizada durante los últimos 15 años garantiza su existencia por muchos años más.

Muy atentamente,



Paulina Burbano de Lara Moncayo
Presidente Ejecutiva