INFORME DE GERENCIA HOSTERIA ISABELA DEL MAR ISAMARE S.A. PERIODO ECONOMICO 2018

Señores Socios de Isamare:

Para mí es satisfactorio presentar a ustedes, en los términos previstos por la legislación vigente, el informe de la gestión realizada al frente de la empresa para el ejercicio del año 2018.

Como es de su conocimiento nuestra actividad se encuentra en un entorno dependiente de las particularidades de la economía nacional que se ven afectadas por los sucesos que acontecen tanto al interior como en el exterior. Entre las causas externas prevalecen dos variables, por un lado la caída del precio del petróleo desde el 2015, 2016 y 2017 y la fuerte apreciación del dólar con respecto a las monedas de los países vecinos, encareciendo las exportaciones ecuatorianas y el turismo. En cuanto a las causas internas se pueden mencionar la reducción de la inversión pública debido a la falta de liquidez, la disminución de inversión extranjera. El año 2017 ha sido un año positivo para el país, pues empezó un nuevo gobierno que trajo un modelo de gestión basado en la lucha de la corrupción y mejorar las condiciones para las inversiones. El año 2018 ha sido un año muy pausado, carente de inversión pública y privada, lo que es consecuencia de la estagnación de la economía, debido al alto nivel de endeudamiento, tamaño del estado, illiquidez de la economía, entre otras razones.

Galápagos se sigue posicionando en varios medios y premios mundiales como un atractivo obligatorio MUST VISIT en el mundo, con enfoque ambientalista. Galápagos se encuentra siempre dentro de la lista de destinos que están de moda, y que se deben visitar. Galápagos ha demostrado un cambio en el comportamiento del consumidor, puesto que la demanda por productos en las islas es decir turismo en tierra, ha crecido en mayor medida, que los productos que incluyen traslados, trasbordos, fletes y viajes en embarcaciones. En el año 2018 se impuso, la contratación obligatoria de un seguro de viajero para el turista, así como la presentación del servicio de hospedaje confirmado, con esto buscando debilitar a los servicios de turismo informales. Sin embargo de las dos medidas, solo prevalece de la presentación del servicio de hospedaje con confirmación.

La isla Isabela ha tenido también algunos cambios, que demuestran mayor cuidado del entorno y de los atractivos turísticos, sin embargo el último alcalde lastimosamente efectuó varias celebraciones que incluyó juegos artificiales y música en alto volumen sobrepasando los límites generalmente tolerables, es decir generó altas críticas a nivel local e internacional. Lo que produjo que su movimiento político no gane en las últimas elecciones del GAD Puerto Villamil, tema que nos alegra mucho por las buenas relaciones que mantenemos con la administración actual. Durante el año 2018 también se generaron varias obras en el muelle, que organizó de mejor manera el tráfico en vías marítimas, es decir mejorando el servicio y conectividad. Por otro lado se mantienen dos compañías con rutas aéreas abiertas, las cuales proveen un servicio totalmente ineficiente en calidad, resultado de sus equipos caducos, cancelaciones y atrasos. Por otro lado la oferta no ha crecido en cantidad, pero ha mejorado la calidad de sus servicios, sobretodo la oferta hotelera tiene productos nuevos o renovados, con mejoras constantes de instalaciones, y entrega de producto con mayor competitividad.

Es por ello que con el propósito de informar a ustedes sobre el curso de la empresa en el 2016 y 2017, como recuerdo y los aspectos relevantes del año 2018, desarrollé los puntos más destacables y me permito poner a consideración el informe anual de la Gerencia, el cual deja constancia de la gestión efectuada durante el año 2018.

Cabe mencionar que he asumido la gerencia de Isamare con fecha marzo de 2017.

1. AÑO 2016, UN AÑO DE TRANSICION Y CONFLICTIVO PARA ISAMARE

Julio y Agosto de 2016, fueron los meses en que se concretaba la adquisición de la empresa ISAMARE, empresa propietaria del Hostal/hotel ex Red Mangrove en la isla Isabela Galápagos (ahora Isa Mar Hotel), y del terreno y la Casona, en la misma isla. Esta compra con el objetivo de desarrollar un proyecto turístico rentable y sostenible en el tiempo, aprovechando de la alta demanda y ocupación con tendencia al crecimiento.

Los primeros problemas presentados en esta transición se identifican una vez que se realizó el traspaso de las acciones de la empresa y se detallan a continuación:

- 1.- Aparición de pasivos ocultos
- 2.- Pasivos vencidos por pagar a proveedores
- 3.- Pasivo vencido a banco del Austro
- 4.- Nomina elevada y excesiva
- 5.- Pasivos inexistentes en estados financieros pero que eran reales
- 6.- Duplicación de registros de costos
- 7.- excesivos gastos varios y diferidos
- 8.- egresos de dinero sin respaldo o justificación
- 9.- falta de declaraciones mensuales IESS, SRI
- 10.- incumplimiento de requisitos de Super de compañías
- 11.- Pasivo vencido con el IESS
- 12.- Pasivos vencidos con los empleados, a nivel de sueldos y 10% de servicio
- 13.- Equipo de trabajo desmotivado
- 14.- Carencia de controles operativos y administrativos

Durante el segundo semestre 2016 no se logra estabilizar al departamento contable, con lo que se realizó pocos registros, que además generaron descuadres adicionales, mas que nada debido a la contabilidad heredada. Como un objetivo principal del primer semestre 2017, se definió la reestructuración contable, desde el año 2015, con la corrección del plan de cuentas, el registro mes a mes de todos los ingresos y egresos, así como la elaboración y presentación de sustitutas respectivas. Esto nos permitió generar el ordenamiento necesario contable, para lograr una empresa organizada y saneada.

En el año 2016 los niveles de ocupación y los ingresos por eventos tuvieron un rendimiento muy bajo, la ocupación no sobrepaso el 15%, así mismo tampoco hubo ninguna gestión comercial a nivel de agencias, operadoras, y demás canales de distribución.

Durante el año 2017 y 2018, se logró estabilizar la demanda, a través de políticas acertadas de pricing, apertura de cuentas nuevas, apertura de cuentas en on line travel agencias OTAS, visita de operadoras de Turismo, lo que significó un rápido impacto y crecimiento sostenido.

Los canales de distribución se volvieron eficientes en el 2017 y 2018, logrando mejores indicadores, que impulsan ventas hacia arriba, marcando una tendencia muy clara.

El trabajo con los canales de distribución implicó, más que nada un estrategia inicial de recuperación de la imagen de la marca, por otro lado asegurar la calidad del producto con el correcto manejo del hotel. Y debo mencionar en este punto que es vital el trabajo de nuestro Administrador Juan Serrano, quien ha entendido perfectamente la filosofía de la HOSPITALITY y HAPPYTILITY, asegurando con cada cliente la mejor atención personalizada y de calidad. Quiero dejar en acta, como constancia, mi mayor felicitación a Juan Serrano y su equipo de trabajo, pues cumplen un trabajo fenomenal en la isla y el hotel. Y lógicamente a nuestra jefa comercial, María Paulina Falconi, quien ha tomado la dirección comercial con mucha responsabilidad asistiendo a ferias, reuniones, coordinando fam trips, entre otras campañas de relaciones públicas que hemos desarrollado en base a consolidar las relaciones comerciales. Así mismo debo agradecer a Vladimir Enderica, presidente de Isamare, con quien hemos tenido una excelente relación laboral, y hemos podido sanear y solventar los problemas de gestión.

En el aspecto administrativo a partir del año 2017, hemos avanzado en los controles contables y de registro. Este año 2018 se trabajó en la implantación de los sistemas, procesos, para mejorar nuestros servicios, nuestros sistemas internos, con la orientación hacia un crecimiento continuo de la compañía. En 2018 hemos automatizado los registros contables con el sistema de manejo hotelero. Es decir contamos ya con el correcto manejo administrativo contable. Los módulos de contabilidad están operativos, y los módulos hoteleros están en funcionamiento.

2. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE JUNTA GENERAL.

Al respecto de estas actividades debo indicar lo siguiente:

- a) Se han cumplido con las obligaciones societarias, tales como poner a consideración de la Junta General, los Balances Anuales e Informes, para su posterior declaración del Impuesto a la Renta, así como la presentación en la Superintendencia de Compañías;
- b) Se ha registrado de conformidad con lo que indican las disposiciones legales pertinentes, las transferencias de acciones, entre accionistas y terceros de la compañía, la historia de estas se han registradas en el libro de participaciones y socios, procediendo a la anulación y/o emisión de los títulos de acción respectivos, a favor de los accionistas de la empresa.
- d) En lo referente a las aprobaciones, autorizaciones y demás disposiciones de la Junta General y Directorio, se ha cumplido con todas las disposiciones y resoluciones de la Junta General y Directorio respecto a la política empresarial y manejo administrativo y económico de la empresa;

3. AMBITO ADMINISTRATIVO, LABORAL Y LEGAL.

3.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL PRESENTE Y FUTURO

La Gerencia Administrativa es una parte fundamental en el manejo operativo y administrativo de Isamare, buscando cumplir a cabalidad y con eficiencia las operaciones administrativas de la empresa, la ejecución de los planes de este año 2018, se logró gracias a una efectiva coordinación de las actividades operativas de manejo del Hotel, así como también las actividades administrativas, la colaboración del personal administrativo y operativo en el desempeño de la empresa.

Los niveles de Gestión Administrativa y atención al cliente considero han sido muy insatisfactorios, la meta en el año 2019, será renovar completamente las instalaciones, para que el modelo de negocio sobrepase las expectativas del cliente. Esta es una necesidad, pues debemos integrar las áreas de servicio al cliente con el hotel, es decir específicamente:

- Front office
- Bar service
- Breakfast and buffet service

Actualmente la separación de las áreas genera molestias en los huéspedes, por a distancia y la falta de personal para el servicio dentro del hotel. Para esta inversión continuaremos de manera inmediata con la operación crediticia ya pre aprobada en el Banco Produbanco, y poder concluir con la obra civil proyectada y la inversión de equipamiento y dotación hotelera.

3.2. ASPECTOS LABORALES.

Isamare durante 2018 ha cumplido con todas las disposiciones relativas a la contratación de personal, pago de remuneraciones y aportes sociales, de conformidad con las disposiciones legales del Código del Trabajo, la empresa al culminar este ejercicio económico tiene una situación completamente saneada en temas laborales. Es decir no tenemos ya ningún pasivo laboral pendiente.

Isamare mantenía un pasivo con el IESS por una importante suma. Durante el año 2018 se logró sanear este rubro, estando al día, es decir este pasivo se encuentra saneado completamente, y hemos eliminado toda opción de riesgo.

La empresa no contaba con ningún proceso de registro y ordenamiento del recurso humano, no contaba con carpetas ni archivos del historial laboral, tampoco existía ningún reglamento interno de trabajo vigente. Actualmente todo se encuentra saneado y organizado. Vale la pena mencionar también las dificultades que tenemos en encontrar el personal idóneo para la atención y servicio al cliente en la isla, por esto nos vemos siempre

obligados a contratar gente externa y del continente, con valores mayores a una contratación local, sin embargo esto nos permite garantizar el buen desempeño del equipo con perfiles que cumplen con:

- Conocimiento técnico hotelero
- Conocimiento técnico de alimentos y bebidas
- Idiomas
- Atención al cliente
- Nivel cultural alto
- Conocimiento del Ecuador y Galápagos

3.3. ASPECTOS LEGALES.

Los aspectos legales han sido cumplidos según lo estipulado en las leyes pertinentes, en materia de impuestos y otros aspectos legales de observancia obligatoria.

La contabilidad ha sido llevada de conformidad con las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, servicio tercerizado con el Dr. Rolando Bayas, contador general de Comisera y de varios hoteles en el país.

En el campo tributario debe dejarse constancia de lo siguiente:

La empresa ha cumplido los plazos establecidos por la Ley de Régimen Tributario para la presentación de los impuestos; las continuas reformas tributarias van imponiendo normas a las empresas, ha existido el empeño en cumplir con las disposiciones y exigencias del reglamento de facturación y las leyes y Reglamentos Tributarios y resoluciones del SRI. Es decir la empresa se encuentra saneada y el día en toda responsabilidad tributaria.

Parte de este ordenamiento, nos obligará a cumplir en un alto grado las normas y disposiciones tributarias, la empresa ha atendido todos los requerimientos legales que le han sido planteados, al final del año 2018 no tiene litigios pendientes de ninguna naturaleza.

En este año 2018, tuvimos una mala noticia al enterarnos que el terreno de la casona había sido entregado como garantía al banco Internacional, en varios periodos anteriores a nuestra gestión. Tema que nos ha preocupado de sobremanera, y a través de varias gestiones en equipo, hemos podido identificar falencias en este proceso, lo que solicito el apoyo total de los accionistas para continuar con nuestra estrategia de defensa, y poder desvincular de manera definitiva a Isamare.

4. SITUACION FINANCIERA Y RESULTADOS ANUALES.

Una vez que se han estructurados los Estados Financieros, me permito informar a ustedes respecto de la situación financiera de la empresa:

El año 2016 la compañía tuvo ingresos por 51.352,96 USD y un total de costos por 168.250,40 USD y gastos por 67.195,17 USD obteniendo una pérdida operativa de - 184.092,61 USD. Una vez incluidos los ingresos no operacionales y costos amortizables, la pérdida neta generada para el año 2016 es de - 62.879,56 USD

El año 2017 la compañía tuvo ingresos por 177.840 USD y un total de costos por 25.849,17 USD y gastos por 129.234,69 USD obteniendo una utilidad de 22.757 USD. Es decir obtuvimos un crecimiento en ventas del 246% comparativo entre 2016 y 2017.

El año 2018 la compañía tuvo ingresos por 298.368,71 USD y un total de costos por 47.930,15 USD y gastos por 207.740,97 USD obteniendo una utilidad de 42.697,59 USD. Es decir obtuvimos un crecimiento en ventas del 68% comparativo entre 2017 y 2018. Así mismo la utilidad creció en 88% en base al año 2017.

Año a año vemos notables mejoras en:

- Manejo de pasivos y su liquidación: ya no tenemos pasivos pendientes
- Mejora del activo: se ha dado correcto mantenimiento al activo
- Mejora de la marca: Isamar es ahora un producto que genera confianza
- Mejora de la liquidez: no hemos solicitado aumentos de capital o prestamos de accionistas

- Mejora en ventas y mejora en todos los índices financieros de la empresa

El año 2019 tenemos como meta superar una vez más las ventas del año 2018, nuestra estrategia una vez que hemos mejorado a tarifa promedio, y ocupación, es la mejora de ciclos, y evitar los periodos de low occupancy, a través de la inclusión de nuevas operadoras, otas, y sobre todo la implementación de procesos Revenue Management, con énfasis en el pricing y manejo de ADR y REVpar. En relación al incremento de ventas esperamos estabilizar la empresa en ventas netas anuales cercanas a los 350.000 USD.

Por otro lado el año 2019, será un año en donde haremos énfasis en los costos operativos para lograr incrementar los índices % de utilidad. Nos sentimos muy satisfechos con los resultados, pues sentimos que ya "hemos cogido el tino a esta empresa", es decir la curva de aprendizaje se acelerado, y en consecuencia hemos disminuido el riesgo.

Así mismo durante el año 2018 se realizó bajo aprobación de junta general el trámite de aumento de capital, lo que deja a Isamare en una excelente posición financiera y patrimonial. Es decir la empresa se fortalece y se consolida.

5. POLITICAS Y ESTRATEGIAS PARA LOS AÑOS SIGUIENTES.

El crecimiento de nuestra participación de mercado, el crecimiento del índice de ocupación, y el crecimiento de la tarifa promedio, es nuestra principal meta para el año 2019, todos los esfuerzos operativos y administrativos estarán orientados hacia esa meta, para ello me permito sugerir las políticas y estrategias más importantes de acuerdo con mi criterio:

- 1.- Lograr un mejor posicionamiento del producto concepto High End, con la innovación en servicios, la apertura de mercados, a corto y mediano plazo a través de On Line Travel Agencies Otas. Aplicación de estrategias de Revenue Management, con estrategias short them y long them.
- 2.- Sales Blitz a través de convenios con operadoras de turismo nacionales y sus representadas internacionales
- 3.- Trabajar en el concepto "servicio de detalles" y "sensaciones", para lograr fidelización del cliente y recomendaciones vía comment cards en proveedores de turismo y en sistema de GDS, incluyendo como ejemplo a Trip Advisor. Es decir marketing vivencial post consumo.
- 4.- Aprovechar know how hotelero de la empresa operadora para reducir el riesgo de negocio en las decisiones de mercado
- 6.- Estar presente con mucha eficiencia, en todos los canales de distribución posibles: On Line Travel Agencies OTAS, Global Distribution System GDS, y sobretodo Operadoras Hoteleras, con quienes tenemos excelentes relaciones de amistad y trabajo.
- 7.- Participación en ferias de turismo Internacionales, tenemos nuestra primera participación proyectada para el año 2019, la ITB de Berlin.
- 9.- Ser parte del paquete de productos Comisera, y su distribución a nivel nacional e internacional, bajo el paraguas comercial de la cadena
- 10.- Marketing interno con productos y consumo de servicios con valor agregado

Es todo cuanto puedo informarles, reitero mis agradecimientos por la confianza que han depositado en mi persona, y espero que con nuestra nueva Gerencia desde 2017 los resultados hayan cumplido con sus expectativas, y para el final de año 2019 sean muchos mejores y de grandes noticias para los inversionistas. Esperamos si somos ratificados en la gerencia, seguir y cumplir con las mejoras administrativas, operativas y financieras.

Saludos cordiales,

Andrés Dbiol
Gerente General