

Quito, 13 de Abril de 2016

INFORME PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE INDEFATIGABLE

Me es grato presentar a consideración de los señores Accionistas el informe del ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del año 2015.

PRINCIPALES ASPECTOS SUSCITADOS DURANTE EL EJERCICIO 2015

Durante el 2015 se ejecutó la remodelación del Hotel Finch Bay con una inversión de más de 700.000 dólares. Hoy por hoy, el Finch Bay ofrece una nueva imagen acorde con la extraordinaria ubicación del hotel. Todas las habitaciones fueron remodeladas en su totalidad, de la misma forma el restaurante, recepción y áreas sociales cuentan con nuevos muebles.

Paralelamente, se hizo una reingeniería a la operación del Finch Bay, se vendió el yate Sea Finch y se cambió los productos a un concepto de "Land and Sea" para optimizar la ocupación de un solo yate. Además se incorporó al staff la Jefatura de Expedición para enriquecer los programas.

Por otro lado, se reforzó la gestión de calidad y servicio al huésped mediante la elaboración de informes de calidad diarios, semanales y mensuales para medir la satisfacción del huésped. También se creó el checklist para el mantenimiento preventivo de habitaciones, un trabajo que fue realizado en conjunto con los departamentos de Ama de Llaves, Mantenimiento y Calidad, en forma proactiva.

Fortalecimos los estándares de servicio y procesos de gestión para asegurarnos que todas las mejoras en calidad de expedición y hotelería se mantengan tanto en el Yate Sea Lion como en el hotel.

Se implementaron estándares de calidad hoteleros y procedimientos en todos los departamentos operacionales, así como estándares básicos de todas las áreas. Se trabajó en conjunto con el equipo de la Dirección Gastronómica de MT para desarrollar y fortalecer el departamento de Alimentos y Bebidas obteniendo excelentes resultados.

Se desarrolló el Newsletter del Hotel para informar al equipo de colaboradores sobre las novedades y noticias que mes a mes suceden en el Hotel.

Fuimos invitados a participar en el proyecto de gestión integral del Ministerio de Turismo con la Corporación Alejandría, para la certificación de calidad. Aprobamos la certificación con el 96% de cumplimiento en los estándares requeridos por las organizaciones responsables.

ASPECTOS COMERCIALES 2015

Durante el año 2015 las acciones comerciales fueron orientadas a consolidar y estabilizar el volumen de ventas a través de un manejo detallado del inventario de habitaciones y de la depuración del portafolio de clientes y contratos, buscando maximizar la rentabilidad total.

MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS:

En el año 2015 la gestión del área de Mercadeo y Relaciones Públicas se concentró en el lanzamiento de la remodelación del Hotel Finch Bay.

En términos de Relaciones Públicas, el 2015 fue un año de excelentes resultados. Se alcanzó una cobertura de prensa escrita valorada en 5.3 millones de dólares, con un potencial de lectores de 42 millones y se obtuvo 293 publicaciones de nuestros productos en medios especializados.

El Finch Bay fue reconocido internacionalmente, en los *World Travel Awards*, como "Mejor Hotel Ecológico de Sudamérica 2015" por cuarto año consecutivo y "Mejor Hotel Ecológico del Mundo 2015" por segunda ocasión. Nacionalmente fue premiado por su innovador proyecto "Chakrita Lab", orientado a producir en el Finch Bay una parte de la demanda de hortalizas frescas, de otra forma traídas de continente, reduciendo así nuestra huella de carbono.

Adicionalmente, en el 2015 se obtuvo como Hotel el puesto #1 de 37 Hoteles de las Islas Galápagos en TripAdvisor, adicional al reconocimiento como Hotel ganador de los Travellers Choice para los viajeros.

GESTION DE LA CALIDAD:

Durante el 2015 se obtuvo muy buenos resultados en los índices de satisfacción y calidad de nuestros huéspedes. Desde Marzo 2015 se realizó un cambio en la escala de calificación de las preguntas de satisfacción de la encuesta, pasando del 1-5 al 0-10 con el objetivo de hacer más ácida la respuesta de los huéspedes para buscar áreas de mejora. Se aplicó este cambio de escala para el hotel Finch Bay desde Enero 2015.

El resultado de satisfacción de la "Experiencia General", que mide expedición, confort de sus instalaciones y Hotelería, para el año 2015 fue de 9,53 sobre 10.

El gran reto para el año 2016 es elevar aún más el nivel de expedición. Queremos incorporar conceptos de interpretación y de exploración de clase mundial.

OPERACIONES MARITIMAS:

En el año 2015 las operaciones marítimas del crucero diario fueron desarrolladas con normalidad y dentro de los costos presupuestados.

El yate Sea Lion mantuvo su operación ininterrumpida durante este período, no se presentaron hechos relevantes con la embarcación.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:

RECURSOS HUMANOS

El año 2015 fue un año de transición en la gestión de Recursos Humanos en lo que tiene que ver con la medición del ambiente laboral debido al cambio de metodología, lo que hizo necesario trabajar simultáneamente en dos frentes.

Durante el primer semestre del año se dio continuidad al plan de bienestar definido bajo la metodología de Great Place to Work y en el segundo semestre se implementó la metodología Happiness.

A partir del mes de mayo inició el proceso de familiarización con los conceptos de Happiness que arrancó con la fase de sensibilización a través de una campaña de expectativa con material gráfico y mensajes clave.

Seguidamente vino la fase de movilización en la que el Equipo Gestor desplegó los conceptos a toda la organización y al iniciar el mes de Junio se realizó la medición de Happiness que permitió conocer tanto los resultados individuales como los corporativos en forma inmediata.

El Índice de Felicidad alcanzado, luego de totalizadas todas las encuestas de los colaboradores fue 7.1, este resultado se compara con un estándar para el país que corresponde a una calificación promedio de 5. Los aspectos medidos en la encuesta con mayor calificación fueron: Ausencia de trabajo aburrido, Ausencia de trabajo frustrante, Orgullo de la Organización. Esta encuesta también permitió conocer factores sobre los cuales es importante trabajar durante este año que tienen que ver con la comunicación y el reconocimiento.

Una vez concluida la encuesta se dio inicio al levantamiento de planes personales de felicidad estos planes fueron tabulados y priorizados y permitieron elaborar el Plan Estratégico de la Felicidad y su cronograma de implementación que arrancó en Noviembre del año 2015 y se mantendrá durante el año 2016.

Adicionalmente RRHH dio especial atención al entrenamiento del personal que tiene contacto directo con el cliente. Se implementó un plan de capacitación en el idioma inglés para el personal del Finch Bay. Como resultado de este programa hoy contamos con personal mejor entrenado que puede atender y solucionar en forma rápida y eficiente los requerimientos de nuestros pasajeros lo que se ve reflejado en los índices de calidad y satisfacción de clientes.

CONTROLLING

El año 2015 tuvo varios eventos de impacto en la operación normal de la Compañía, tanto de carácter interno como externo, entre los primeros están la estabilización de la nueva versión del sistema financiero JDEdwards, la imposición de salvaguardas a la importaciones que tuvo su efecto también en los precios de productos locales, la irregularidad en transporte marítimo de carga hacia Galápagos, el cambio en el puerto de llegada de carga hacia Baltra (hasta mediados de año fue Puerto Ayora) y la reforma a la ley laboral en cuanto a la provisión de jubilación y desahucio. Estos hechos incidieron en el incremento de costos y gastos, a pesar de lo cual se mantuvo un adecuado control del presupuesto.

El proceso de elaboración de presupuesto y control de su ejecución, fue de carácter participativo y se contó con la herramienta tecnológica que permite a cada responsable de área dar seguimiento a su gestión presupuestaria.

Adicionalmente se hicieron algunos avances en cuanto a las herramientas de control de costos: construcción del primer prototipo de kardex en línea para control de descargas de inventario y definición de parámetros para la elaboración del tarifario de INDEFATIGABLE en ZEUS con estandarización de componentes y en base a costos de operación (aplicable para el 2016).

ASPECTOS FINANCIEROS

En el aspecto tributario podemos mencionar que en Diciembre 2014 se emitió el Acta de Determinación del año 2010 de INDEFATIGABLE donde se generó un valor a pagar de 35 mil dólares, este valor fue impugnado en el departamento de Reclamos del SRI con el fin de aprovechar la Ley de remisión de multas del SRI donde el valor a pagar fue de 11 mil dólares.

A continuación los resultados por compañía.

CIFRAS FINANCIERAS Al 31 de Diciembre del 2015

	INDEFATIGABLE
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	
Activos	9.214.679
Pasivos	2.516.557
Patrimonio	6.698.122
Total Pasivo + Patrimonio	9.214.679
ESTADO DE RESULTADOS	
Ingreso	4.709.829
Costo	2.762.752
Gasto	1.046.957
Utilidad / Pérdida antes de Impuestos	900.120

El pago de utilidades a empleados e impuestos fue como sigue:

	INDEFATIGABLE
Resultado (antes IR y Participación)	900.120
Participación Empleados	135.018
Impuesto a la renta	200.883
Utilidad Neta	564.219

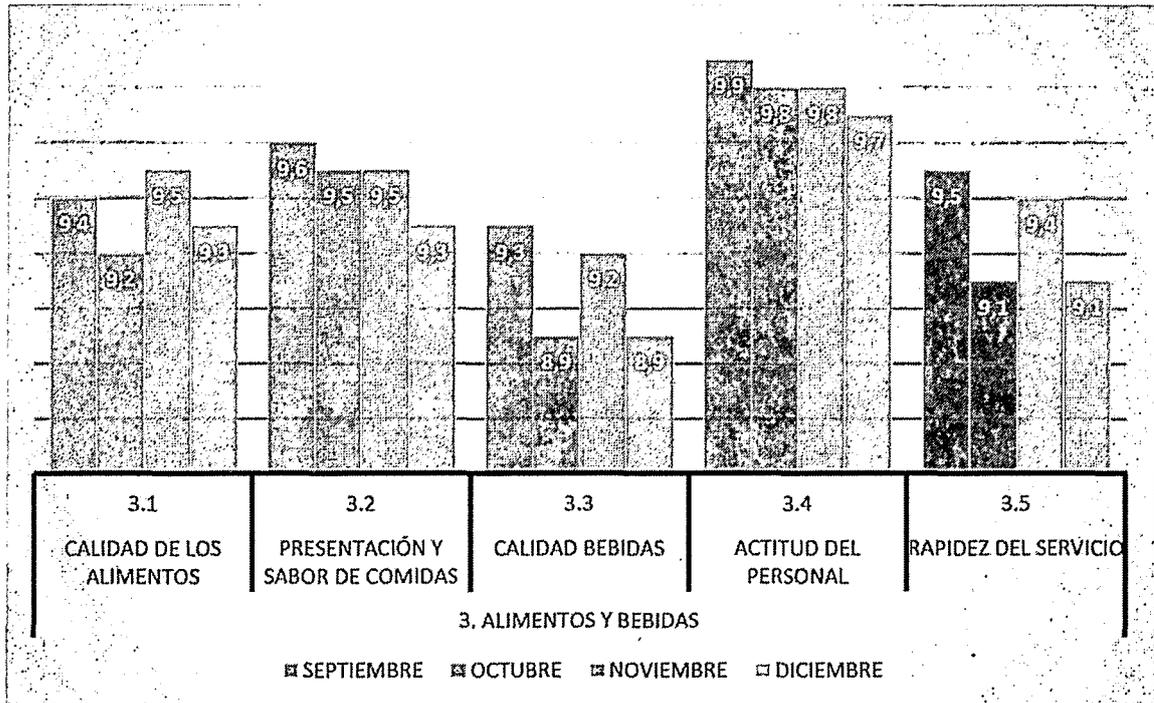
GESTION GASTRONOMICA

Se siguió la línea de remodelación del hotel, implementando un nuevo estilo y diseño del buffet desayuno que maneja la operación Finch Bay; los cambios estructurales añadieron planchas frías y congelación para mantener fresca y temperatura en el servicio. La variedad y estética de nuestras recetas dieron un excelente nivel de satisfacción en los huéspedes.

Se aplicaron planes de gestión y rentabilidad que buscaron optimizar los recursos del hotel, un ejemplo fue el monitoreo del despacho de comandas, que ayudó a agilizar el servicio de menús en almuerzos y cenas.

Un continuo desarrollo gastronómico se cumplió de acuerdo al cronograma establecido para el hotel, se desarrolló procesos estandarizados que buscaron una línea continua de calidad en alimentos y bebidas.

Encuestas de calidad A&B
Último trimestre 2015 FBH



GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

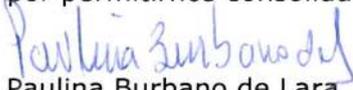
El Finch Bay se consolidó como líder en prácticas sustentables en las Islas Galápagos, con su nuevo proyecto "Chakrita Lab", el cual fue reconocido recientemente en la categoría de innovación en la primera entrega de Premios EI 2015, los mismos que fueron concebidos con el propósito de galardonar e impulsar a los líderes en la creación de proyectos altamente innovadores que contribuyan a crear un ecosistema de emprendimiento en Ecuador. Se trató de un proyecto piloto de 100m² de cultivo contenido (15 barriles), basado en un eficiente huerto vertical (con sistema de riego y compostaje incluido), que se adapta a cualquier espacio disponible, utiliza poca agua y es amigable con el medio ambiente. El proyecto buscó dotar al Finch Bay Eco Hotel de Galápagos con una parte de la demanda de hortalizas frescas, sustituyendo importaciones y reduciendo así nuestra huella de carbono.

Chakrita Lab proporcionó el soporte técnico necesario para que el hotel pueda producir sus propias verduras, hortalizas, hierbas, flores comestibles y decorativas. Una vez que se terminó el piloto, la empresa transfirió la tecnología y el conocimiento al personal del Finch Bay para promover la auto-sustentabilidad. Los huéspedes del hotel visitan la "Chakrita Lab" para aprender

sobre las alternativas de producción y distribución que existen para la provisión de alimentos a bajo impacto ambiental.

Estos avances a nivel de indicadores de calidad, productividad, satisfacción de nuestros huéspedes fueron posibles gracias al compromiso y trabajo en equipo de todos los colaboradores del Finch Bay Hotel, a quienes presentamos nuestro reconocimiento.

Mi especial agradecimiento para los señores directores y accionistas que han acompañado a la administración en un año de grandes desafíos y sueños. Gracias por permitirnos consolidar el futuro con las nuevas inversiones en el hotel.



Paulina Burbano de Lara
Presidenta Ejecutiva