

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 INDEFATIGABLE SA.

INFORME PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE INDEFATIGABLE

PRINCIPALES ASPECTOS SUSCITADOS DURANTE EL EJERCICIO 2017

ASPECTOS COMERCIALES 2017

En el año 2017 se propuso como presupuesto de ventas totales un crecimiento de 617 mil USD (+13%) con respecto al 2016, crecimiento que representó un importante reto comercial debido al constante cambio en el comportamiento del turista que visita las islas Galápagos y que por tendencia cada vez más busca opciones de conocer el archipiélago, en base a estadías en hoteles de tierra. Particularmente, este segmento de viajeros mantuvo crecimiento en los últimos años, pero por otro, se dio un enorme incremento en la oferta hotelera, en busca de captar este turista en especial, lo cual complicó la competencia existente.

Durante el 2017, en respuesta al crecimiento de oferta hotelera que se presentó en los últimos años en las Islas, se decidió ofertar al mercado la posibilidad de personalizar mayormente su viaje liberando el día de ingreso y el día de salida del hotel, el mismo que tradicionalmente se mantuvo atado a una operación basada en paquetes Lunes-Viernes y Viernes-Lunes. Esta medida dio resultados positivos y una excelente respuesta del mercado. Para complementar esta apertura en los días de operación, se optó por mantener la opción de compra de solo hospedaje y apostar por la venta complementaria posterior a la reserva inicial (upselling). A continuación, veremos los resultados que a partir de este año se analizan de manera desagregada en sus componentes y ya no unificado como paquetes dado el nuevo esquema de venta.

	Acumulado Diciembre						
INGRESOS	REAL_2016	PPTO_2017	REAL_2017	vsPpto	%	vs2016	%
HABITACIONES	2,067	2,326	2,328	2	0%	261	13%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	1,012	1,148	1,077	(70)	-6%	65	6%
ACTIVIDADES	718	812	1,009	197	24%	291	41%
YATES	885	1,015	964	(51)	-5%	78	9%
TOTAL VENTAS	4,683	5,300	5,378	78	1%	695	15%

Ocupación – Tarifa Promedio – RevPAR 2017:

El tomar la decisión de "abrir y dividir" el tradicional paquete de venta y enfocar la venta al hospedaje únicamente, generando las ventas de actividades como un complemento,

sumado a la decisión de "liberar" el día de ingreso y la duración de la estadía; permitió generar un incremento en la ocupación total (Room Night) a pesar de tener de igual forma un mayor control en el proceso de asignación de disponibilidad.

Las acciones tomadas permitieron mejorar la tarifa promedio exclusiva de hospedaje (+8.8%). De igual forma la ocupación total para 2017 alcanzó una ocupación del 87% y el RevPar total, incluyen todos los servicios además de las habitaciones en 545 US\$ por habitación disponible. Otro efecto positivo al abrir el paquete y liberar el día de entrada y operación fue optimizar y mejorar la ocupación del yate Sea Lion, el cual incremento sus ventas en un 9%, y cuya tarifa promedio debió adaptarse a las opciones de mercado similares. Las cifras relevantes 2017 cerraron como se muestran a continuación:

	2016	2017	Var	Var%
Ocup Total Hospedaje	84%	87%	3%	
Ocup Total Yate	54%	63%	9%	
RevPAR (Ingresos por hab. Disponible)	474	546	72	15%
TProm Hospedaje US\$ por RN	244	266	22	9%
Tprom Yate US\$ por pax	226	210	- 16	-7%

ASPECTOS OPERATIVOS

En el 2017 se ejecutaron varios proyectos y trabajos importantes para el Hotel en los diferentes departamentos, buscando lo mejor para nuestros colaboradores, huéspedes y clientes.

Se realizaron los entrenamientos cruzados entre los Hoteles Casa Gangotena y Mashpi Lodge, logrando obtener experiencias únicas y memorables para nuestro equipo humano: Johanna Muñiz (A&B), Jorge Caiza (Cocina), Maria Bimboza (Supervisora de Habitaciones), Cesar Estupiñan (Supervisor de A&B), donde también pudo dar una charla de Servicio y Hospitalidad a los Hoteles, Jose "Pepe" Paladines (Bar), realizó un viaje en reconocimiento a sus años de trabajo en la compañía donde también pudo visitar las oficinas de MT con mucha alegría.

Tuvimos nuevas incorporaciones de excelentes personas y profesionales con experiencia a nuestro Hotel, así se pudo reforzar el equipo de líderes: Chef Ejecutivo (Emilio Dalmau); Jefe de Calidad/Expediciones (Renato Vasconez) y Chef Pastelero (Mario Rocafuerte); con esto se ha logrado conseguir mejoras continuas para alcanzar nuestras metas propuestas con excelencia.

OPERACIONES

Se reforzaron las ventas de Yate Sea Lion, excursiones, diving, así como upselling de habitaciones, kayacs, masajes, logrando subir las ventas directas del Hotel. Eficiencia en los procesos operativos y logística.

AMA DE LLAVES

Se reforzó en Estándares de calidad, limpieza y supervisión de habitaciones, en conjunto con los líderes de Calidad y Mantenimiento.

Supervisión y check list con el formato GRC (Guest Room Condition), así como la limpieza y orden de las diferentes áreas públicas del Hotel en conjunto con mantenimiento.

Se compró lavadoras de alfombras hoteleras que han sido de mucha ayuda para Habitaciones Lobby y Restaurante.

RESTAURANTE AYB

El departamento de Alimentos y Bebidas mejoró en procesos y controles, Se trabajó en nuevos montajes en los desayunos Buffet para su mejoramiento y actualización, logrando una mejor presentación y a su vez, mayor control de los costos/gastos, logrando así más eficiencia en la operación.

Se cambió la mantelería con una tela de máxima calidad hotelera, así como nueva cubertería de alta gama, brindando una mejor calidad de servicio a nuestros huéspedes.

Se cambiaron los portacartas de menús, así como la carta de cocteles y vinos mejorando la calidad de bebidas así como los precios. Adicional, se entrenó en ventas sugestivas a los colaboradores, donde se logró una mayor satisfacción e incremento de ingresos.

A&B

Incremento al bar de nuevas herramientas y equipos de trabajo para mejorar la elaboración y presentación de los cocteles.

COCINA

El año 2017 fue de muchos cambios de mejora y nuevos procesos de BPM en la cocina del Finch.

Se renovaron en su totalidad los utensilios y maquinaria de cocina necesarios en el hotel con los cuales el equipo de cocina pudo desarrollar mejor su trabajo con mayor eficiencia y motivación.

Se realizó la compra de un horno Rational de última generación y tecnología para el mejoramiento continuo de A&B, así como 2 nuevas refrigeradoras industriales para nuestros productos con las cuales se ha podido optimizar más los costos y productos sin desperdicios.

Se hizo un mantenimiento integral de toda la cocina del hotel, cuartos fríos, neveras, congeladores, hornillas de la cocina, mangueras de gas, mesas frías, para dar una mayor eficiencia a los equipos así como seguridad alimentaria.

Se compró e instaló un nuevo equipo de aire acondicionado para toda la cocina.

Contamos con vajilla personalizada para el hotel de artesanos especialistas, la cual le ha dado una identidad más fuerte a nuestra cocina.

Seguimos en las prácticas de las clases personalizadas de ceviches para los huéspedes Nat Geo, haciendo su experiencia más satisfactoria.

Tuvimos la oportunidad de ser los responsables de la cena presidencial en Galápagos del tratado Bilateral Chile - Ecuador, donde cocinamos para la Presidente Bachelet y el Presidente Moreno, el equipo tuvo excelentes comentarios y felicitaciones.

Se elaboró un nuevo menú y carta del restaurant basada en productos de Galápagos y gastronomía de nuestro Ecuador.

Se desarrolló un incremento en las ventas de AyB en relación con el 2015 y 2016, mayor cantidad de turistas visitando nuestro restaurante y mejores comentarios cada vez de nuestra gastronomía y servicio.

Todas estas inversiones y apoyo a la cocina se han visto reflejadas con el buen trabajo del equipo y los buenos comentarios, así como la satisfacción de nuestro cliente interno y externo.

CALIDAD – EXPEDICIONES

Dentro del departamento de calidad se trabajó de manera continua en la satisfacción de las necesidades de nuestros huéspedes, brindando un servicio diferenciado, personalizado y eficiente.

Una de las mayores quejas que tenía el hotel era el ruido que se escuchaba en todas las habitaciones Ocean View. Se contrató expertos en aislamiento acústico, quienes realizaron un trabajo de insonorización en todas las habitaciones Ovs (1-6). El resultado final fue bajar más de 20 decibeles el ruido dentro de las habitaciones y disminución total de las quejas. Adicionalmente, se colocaron planchas de gypsum en las mamparas de los balcones, brindando más privacidad a las habitaciones, lo que ha generado mayor bienestar a nuestros huéspedes.

Se realizó una capacitación con la doctora María de los Ángeles Arias de primeros auxilios al personal del Yate y a los guías del Hotel. El entrenamiento se realizó a bordo de la embarcación y se realizó un simulacro si una persona sufre un ataque cardíaco en el agua, tomando tiempos de respuesta y revisando detalles importantes para estar preparados en el caso de una emergencia.

El personal del hotel participó en cursos de primeros auxilios, adquiriendo conocimientos de RCP, curación de heridas, que hacer en caso de atragantamiento y quemaduras. Adicionalmente, se capacitó de manejo de extintores y de la red hídrica en caso de un conato de incendio.

Para finalizar, en conjunto con el equipo de A&B, se realizaron varias cenas y detalles únicos para huéspedes que nos acompañaban por fechas especiales, generado uno de nuestros mayores diferenciadores, Los "WOW MOMENTS FINCH".

BODEGA

Se procedió con las mejoras continuas en los procesos de bodegas y una muy buena comunicación con todas las áreas del Hotel, con el fin de lograr cumplir las metas y objetivos planteados en costos y gastos.

Con la adquisición de un nuevo Tractor Kubota, se logró mejorar las operaciones de logística de nuestra carga, así como de maletas.

MANTENIMIENTO

Se asigna a un Técnico de Mantenimiento para Reforzar trabajos de GRC (Guest Room Condition), responsable de los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de habitaciones. Adicional el equipo muy pendiente del mantenimiento constante del área de la piscina y áreas públicas, generando altos indicadores de satisfacción.

Cambio de todos los aires acondicionados con tecnología Inverter para todas las habitaciones, generando un ahorro y eficiencia en electricidad.

Se realiza la instalación de los circuitos de agua salobre con tecnología termofusión que vienen desde las Grietas de Tortuga Bay hasta el Hotel, así se logró eliminar el desabastecimiento y los problemas de captación.

Cambio de los paneles eléctricos principales y secundarios.

Pintado General del Hotel Exterior e interior.

Adecuación y ampliación del sistema de antenas para mayor cobertura de WIFI para huéspedes generando mayor satisfacción con el internet.

Modernización del sistema de amplificación y música ambiental con equipos de alta tecnología para el lobby, restaurante, bar y pérgola.

Se realizó una actualización del sistema Zeus con su última versión 17.03, adicional impresoras térmicas para el Bar y Restaurante logrando mayor eficiencia en la operación.

Se adquirió e implementó una central de telefonía Ip con enlace directo a extensiones Fbh, Etica Quito y Gye; con esto se logró una reducción considerable en facturas telefónicas.

Ampliación del sistema de circuito cerrado en zonas estratégicas con el mejoramiento de cámaras de seguridad HD.

Sistema de Red Hídrica contra incendio para las áreas de lavandería, bodegas, casa staff.

Lo más importante que quiero destacar es el excelente y maravilloso equipo humano que trabaja con nosotros en el Finch, cada uno es un aporte fundamental para conseguir los logros obtenidos, sin duda, son nuestro mayor valor, es lo que más reconocen nuestros huéspedes y clientes.

En las encuestas de calidad del año cerramos con:

Actitud del personal del Hotel y Yate: 9.8/10.

El resultado de satisfacción de la "Experiencia General", que mide todos los indicadores de calidad del Hotel y Yate fue de 9.5/10.

Finalmente, durante el año 2017, el FBH recibió varios reconocimientos:

Premio Ganadores de Trip Advisor Traveller's Choice 2017 por 6to año consecutivo
Finalista World Legacy Awards (ITB Berlín) "Earth Changers" National Geographic
Ganadores de World's Leading Green Hotel por 4to año consecutivo.

Condé Nast Traveler en su lista anual de Readers' Choice Awards en su edición No. 30 en la cual el Finch Bay Galapagos Hotel se encuentra entre los 20 Mejores Resorts de Sudamérica.

OPERACIONES MARITIMAS:

El Dpto. técnico de ETICA mantiene un soporte permanente sobre el mantenimiento del hotel y se planifican en conjunto los servicios externos de mantenimiento y soporte especial cuando son requeridos.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:

RECURSOS HUMANOS

Los objetivos de trabajo para el año 2017 en la Gestión de RRHH fueron: el desarrollo y fortalecimiento del trabajo en equipo y la gestión de estilos de liderazgo. Estos objetivos se trabajaron a través de talleres participativos y actividades orientadas a mejorar las relaciones de equipo y también las relaciones jerárquicas. En cuanto a los estilos de liderazgo se realizó un diagnóstico de los estilos que priman en las jefaturas del hotel y por medio de talleres se buscó armonizar estos diferentes estilos hacia los objetivos comunes del Hotel.

El personal del Hotel Finch Bay fue parte del programa de Capacitación Cruzada que estuvo dirigido al personal de Salón y Housekeeping este programa cuya implementación ha sido muy exitosa y ha generado gran satisfacción al personal contó con la participación de 7 personas.

El manejo fluido del idioma inglés es sin duda un factor diferenciador en el servicio con alto impacto en la satisfacción de nuestros clientes, este año hemos realizado en forma intensiva cursos de inglés para el personal, los beneficios de este programa lo sienten nuestros colaboradores y nuestros clientes.

El programa Happiness ha sido trabajado durante todo el año con múltiples actividades orientadas al bienestar del nuestro personal en todos los caminos de esta Filosofía, este año pusimos especial atención en el camino actívate fomentando una vida más saludable entre nuestro personal, se equipó el Gimnasio destinado a los colaboradores, se realizaron auspicios para la participación en torneo de fútbol y desde Salud y Seguridad Ocupacional con la valiosa colaboración del personal de cocina trabajamos en un menú más saludable y equilibrado.

El índice de Felicidad alcanzado en el año 2017 fue de **7.3** y en el 2016 fue de **7.9**. Este es el índice más alto del Grupo, por lo que nos sentimos muy orgullosos de contar con un equipo humano tan valioso y que se siente contento en la organización.

RESULTADOS GENERALES (INDEFATIGABLE)



CONTROLLING

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

El último trimestre del año se trabajó en el proyecto de estandarización de las recetas del hotel, para obtener un costeo real de los consumos de alimentos y bebidas, el cual estará funcionando en el año 2018.

ASPECTOS FINANCIEROS

Indefatigable presentó un flujo de caja positivo que permitió realizar todas las inversiones necesitadas por el hotel sin necesidad de tomar préstamos adicionales.

En lo referente a obligaciones bancarias, Indefatigable ha pagado cumplidamente sus dividendos a Banco del Pacífico por el préstamo que está vigente hasta mayo del 2018 su saldo al 31 de diciembre fue de USD \$144.610

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

ACTIVOS	
ACTIVO CORRIENTE	1,082,077
ACTIVO NO CORRIENTE	8,267,362
TOTAL ACTIVOS	9,349,439
PASIVOS	
PASIVO CORRIENTE	1,542,843
PASIVO NO CORRIENTE	435,809
TOTAL PASIVOS	1,978,652
PATRIMONIO	7,370,787
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	9,349,439

ESTADO DE RESULTADOS

Ingreso por servicios prestados	5,377,354
Costo de los servicios prestados	3,041,003
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	2,336,351
Gastos de Ventas	45,965
Gastos de Administración	1,145,333
Otros Gastos	18,019
Otros Ingresos	0
UTILIDAD OPERACIONAL	1,127,034
Gastos Financieros	5,312
Impuesto a la renta	268,826
UTILIDAD NETA DEL AÑO	852,896
Resultado integral de año	31,654
RESULTADO INTEGRAL DEL AÑO	884,550

CONCLUSIONES

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 del Hotel Finch Bay la empresa que es: alegre, humana, innovadora, íntegra, creativa, responsable y apasionada por el servicio y de manera particular a Javier Gomez, Gerente de Operaciones, su gestión en busca de la

excelencia es determinante en el éxito alcanzado. Sin duda somos un referente de excelencia.

Agradezco a los directores y a los accionistas por respaldar nuestro trabajo y aportar con sus comentarios y sugerencia a la mejora continua.

Muy atentamente,



Paulina Burbano de Lara Moncayo
Gerente General