

Quito, 15 de Abril de 2019

Me es grato presentar a consideración de los Señores Accionistas el informe del ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del año 2018, correspondiente a la gestión de INDEFATIGABLE SA.

INFORME PARA LA JÚNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE INDEFATIGABLE

ASPECTOS COMERCIALES

El presupuesto de ventas planteado para el 2018 proponía un incremento del +7% con respecto al 2017. Este crecimiento requería un importante esfuerzo comercial debido especialmente a que, por efectos de la remodelación de los baños de todas las habitaciones, contábamos con 470 noches menos en nuestro inventario. Pese a este reto, logramos crecer 5% vs 2017.

INGRESOS	REAL_2017	PPTO_2018	REAL_2018	vsPPTO	%	vs2017	%
HABITACIONES	2,327	2,344	2,379	34	1%	52	2%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	1,077	1,210	1,072	(138)	-11%	(5)	-1%
ACTIVIDADES	1,009	1,042	1,144	102	10%	135	13%
YATES	964	1,169	1,068	(101)	-9%	104	11%
TOTAL VENTAS	5,377	5,765	5,663	(103)	-2%	285	5%

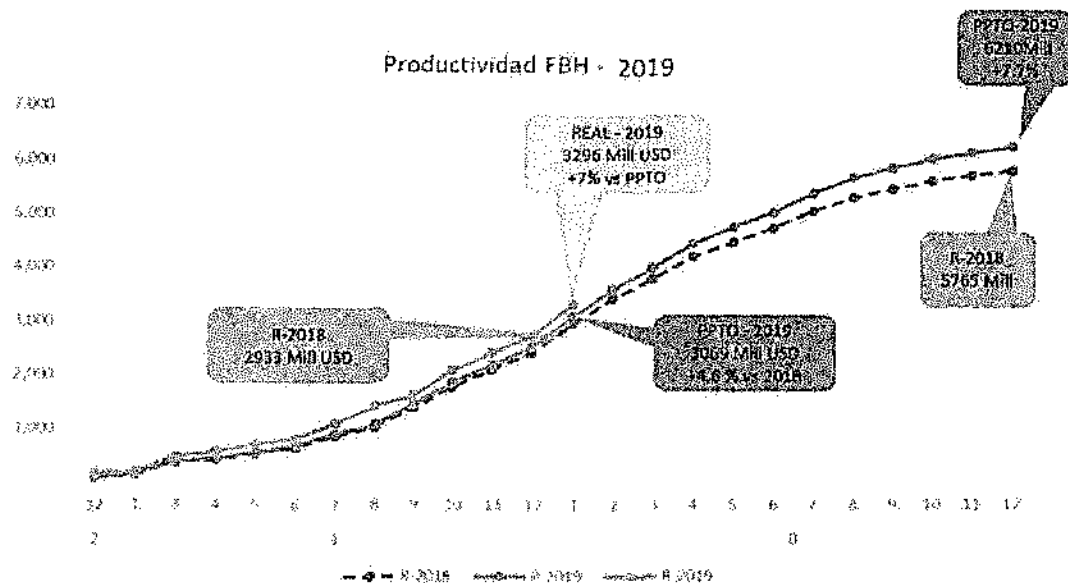
Ocupación – Tarifa Promedio – RevPAR 2018:

La comercialización del Finch Bay con flexibilidad en día de entrada e inclusiones "a medida" permitió un incremento tanto en venta de hospedaje como de actividades individuales, incluyendo la excursión diaria a bordo del Sea Lion. Esto resultó en un incremento del 10% en RevPar con \$ 601 y un incremento de 10% en la tarifa promedio, logrando superar la barrera de los \$700. De la misma forma, esta estrategia ayudó a que las ventas del Yate Sea Lion se incrementen en un 11% frente al 2017.

	2017	2018	Variación	Variación %
Room Night Disponibles (en miles)	9855	9385	-470	-5%
RevPar total (USD/RN-pax)	546	601	55	10%
Ocupación Total	86%	86%	0	0%
Tarifa Promedio	635	701	66	10%

Expectativas de ventas para el 2019

Al igual que con ETICA, para Indefatigable se presupuesta un año de crecimiento vs 2018 de 0,4 millones (+7.7%). Existe una buena aceptación por parte del mercado con el hotel, y esto se lo puede ver en la productividad de Finch Bay detallada a continuación:



ASPECTOS DE MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS

En términos de Relaciones Públicas, 2018 fue un año de excelentes resultados. Se alcanzó una excelente cobertura de prensa escrita obteniendo publicaciones del Hotel en medio especializados de Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Australia, Ecuador y otros. Se logró la visita al país de 90 periodistas principalmente de Estados Unidos y el Reino Unido. Nuestra cobertura tuvo menciones en grandes medios como NY Times, Travel & Leisure, TTG, Daily Telegraph, Condast Traveler, BBC Wildlife Magazine, A Bordo, entre otros.

El Hotel Finch Bay fue elegido como el Mejor Hotel Verde del Munchito 2018, el hotel ganó por quinto año consecutivo este premio en los World Travel Awards, el mismo que reconoce nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente y la excelencia en la operación hotelera y turística en las Islas.

ASPECTOS OPERATIVOS 2018

El 2018 fue un año en el que se desarrollaron proyectos importantes para el Hotel en los diferentes departamentos, buscando mejoramiento tanto para nuestros clientes internos y externos.

Se realizaron los entrenamientos cruzados entre los Hoteles Casa Gangotena y Mashpi Lodge, logrando obtener experiencias únicas y memorables para nuestro equipo humano:

Lucy Monroy (Cocina) y Jorge Aguilar (Bar)
Norberto Paredes (Mantenimiento) y Mónica Jaramillo (Camarera)
Kenia Chávez (Restaurante) y Paula Cisneros (Pastelería)

Se incorporaron al Hotel excelentes talentos para reforzar el equipo de líderes en A&B: Chef Ejecutivo (José Tamayo); Jefe de Restaurante y Servicio (Héctor Hidalgo), con amplia experiencia en A&B y formación Hotelera.

OPERACIONES:

El área de experiencia del huésped desarrollo procedimientos especiales a fin de mantener una interacción personalizada con los huéspedes a fin de compartir adecuadamente información sobre las actividades y excursiones disponibles. Las ventas del Yate Sea Lion en tour diario crecieron, de igual forma se reforzaron las ventas de expediciones, diving, kayacs, tours land; así como habitaciones, masajes, etc. Logrando subir de manera eficiente las ventas directas del Hotel.

COMPARATIVO VENTAS DIRECTAS FINCH BAY HOTEL		
	2017	2018
HABITACIONES	91.238,24	92.813,61
YATE SEA LION	118.063,64	140.261,26
EXCURSIONES	40.334,40	31.241,79
A&B	390.732,38	468.809,73
OTROS (Kayacs, lavandería, masajes, boutique).	29.378,23	39.770,30
TOTAL	669.746,89	772.896,69

Por otra parte, se logró mayor eficiencia en los procesos operativos, asignación de guías, seguridad y logística, mantenimiento y limpieza en habitaciones. Se adquirieron celulares para uso de los huéspedes para que puedan solicitar la panga de retorno al hotel. Con esto se mejoró el servicio de comunicación en la logística de la panga.

Nuestro Marine center fue abastecido con equipos completos de la mejor calidad para uso de nuestros huéspedes (Wetsuits, equipos de Snorkel, chalecos).

HABITACIONES - LAVANDERIA:

Durante el 2018 se realizó la construcción de las nuevas habitaciones de colaboradores, facilidades que cuentan con baño privado e internet y que brindan mayor comodidad y bienestar. Adicionalmente, contamos con 2 habitaciones más en las cuales podemos alojar a técnicos y empleados de la casa matriz, ahorrando recursos para el hotel.

Se avanzó considerablemente en la remodelación de los baños y mantenimiento completo de las habitaciones, 21 Finch Bay Room y 2 Finch Bay Suites. En el 2019 (septiembre), se planifican las 4 Finch Bay Suites pendientes a remodelar para cumplir con el 100%. Se realizaron trabajos de cambio de duchas de baño, cambio de pisos, cortinas de vidrio, griferías, mesones, puertas de baño, cambio de sistemas eléctricos, pintura de muebles, cuadros, se mejoraron los acabados a las paredes y tumbados en general.

Igualmente, se realizó la remodelación y ampliación de lavandería y se compraron equipos industriales de lavado, secado y planchado; con esto se logró tener mayor eficiencia y calidad así como mayor bienestar de las colaboradoras de lavandería. Se implementaron dispensadores automáticos para que no tengan manipulación del producto de lavado, se levantaron los techos para tener mayor ventilación del área, se arreglaron los pisos y se adquirieron coches, perchas y mesas de acero inoxidable para mejorar la operación.

Finalmente, se construyó una bodega para Ama de Llaves para su mayor comodidad y eficiencia del área.

RESTAURANTE/BAR AYW:

Se remodeló en su totalidad el bar del hotel, generando mayor satisfacción para nuestros huéspedes. En el área del lobby se rectificaron todas las columnas y se dio un mejor acabado en pintura a las paredes y tumbado, así como un empuje completo de los pisos. Adicionalmente, se remodelaron los baños del restaurante con un mejor diseño y funcionalidad.

COCINA:

En el 2018 se realizaron varias mejoras en la cocina, se compraron diferentes equipos que permitieron el mejoramiento continuo de producción y desarrollo de la gastronomía del Finch.

En Abril tuvimos la visita del Chef español con estrellas Michelin, Juan Lu Fernández quien compartió con el equipo de cocina su experiencia y técnicas culinarias, para el equipo fue una experiencia enriquecedora.

En Junio se realizó una cena a 4 manos con Rodrigo Pacheco, Chef Ejecutivo del Hotel Las Tanúas en Puerto Cayo, recientemente reconocido en la serie de Netflix "The Final Table". Esta cena se enfocó en base al manejo de productos locales, desarrollando la gastronomía sustentable del hotel y de las Islas Galápagos. Estas experiencias han motivado en la formación y crecimiento al equipo de cocina y nuestros huéspedes disfrutaron de una cena única.

En noviembre del 2018 incorporamos un nuevo sistema KDS en el servicio de restaurante del hotel, comandas electrónicas y descargo directo del inventario de cocina. Esto ayudó a tener un mejor y mayor control de costos, logrando más eficiencia en el despacho de platos de cocina y descargos de productos de bodega.

Las ventas totales de A&B se han mantenido estables del 2017 al 2018, presentándose una modificación en el origen de estas ventas. Continuamos recibiendo los mejores comentarios sobre nuestra gastronomía y servicio, lo que permite sostener y mejorar el posicionamiento.

COMPARATIVO VENTAS POR CANAL EN ALIMENTOS Y BEBIDAS		
	2017	2018
Finch Bay Galápagos	\$ 391.008.40	\$ 468.809.73
Venta Directa	\$ 227.179.30	\$ 126.925.53
Metropolitan Touring ETICA	\$ 459.075.54	\$ 479.625.46
TOTAL	\$ 1.077.263.24	\$ 1.075.360.72

EXPEDICIONES:

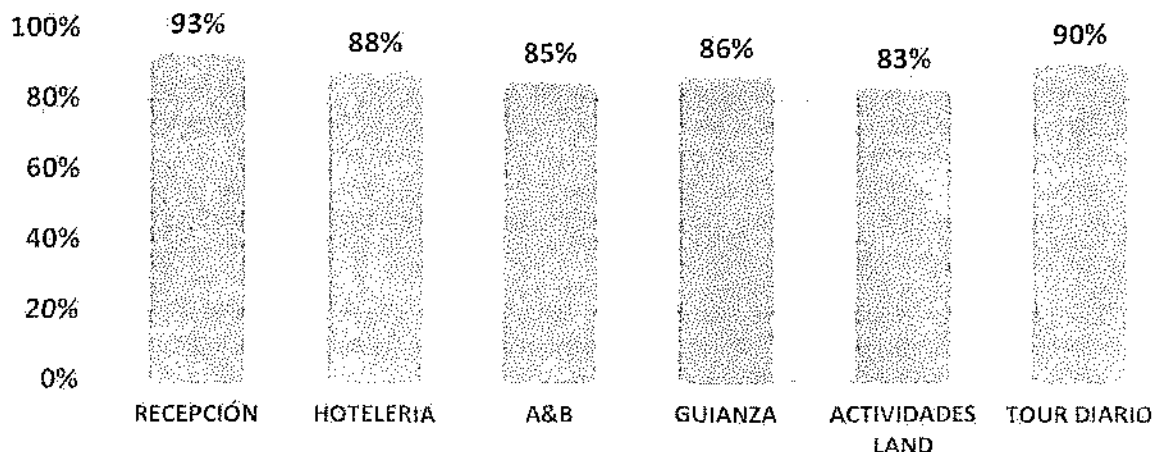
Dentro del departamento de expediciones se trabajó de manera continua en la satisfacción de las necesidades de nuestros huéspedes, brindando un servicio diferenciado, personalizado y eficiente.

Nuestro proveedor de kayaks realizó la compra de 10 kayaks nuevos y 10 paddle boards para mejorar el estándar del hotel en servicios complementarios. Este programa tiene gran acogida especialmente por la cantidad de especies que se pueden observar en la bahía.

La implementación de nuestra "Solar Ray" (Panga Solar), nos ha dado grandes reconocimientos por parte de nuestros huéspedes, demostrando nuestro compromiso con el medio ambiente. Es una embarcación diseñada con paneles solares y que trabaja libre de contaminación por combustibles.

INDICE DE SATISFACCIÓN FINCH BAY (INS)

A pesar de todas las remodelaciones, los índices de calidad se han mantenido consistentes y por arriba del 80%.



MANTENIMIENTO – TECNOLOGÍA – SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:

Durante el año se ejecutaron varias acciones para mejorar la condición del hotel:

- Se cambió el techado de las habitaciones 19 a la 22 (segundo piso). Toda la cubierta fue reemplazada con una nueva estructura de aluminio previamente tratada y con techado aislado para regular la temperatura exterior.
- Entre las 21 habitaciones Fbroom remodeladas, se adecuó una (1) habitación para personas con discapacidad, cumpliendo con la normativa del Mintur.
- En la recepción se realizó un mueble moderno y funcional para la atención a nuestros huéspedes, considerando la parte ergonómica para el equipo de Front desk.
- En el Bussines Center (Sala de Expediciones), se realizó un cambio completo en acabados de pintura a las paredes y techo y se cambió el sistema eléctrico para mayor seguridad.
- Ejecución e instalación de todo el sistema de tubería de la red hídrica presurizada para el sistema contra incendios del Hotel, además de cajetines, mangueras y extintores cumpliendo con el plan de seguridad del Hotel.
- Se adquiere una nueva bomba contra incendios para el área de habitaciones
- Se incrementó la banda ancha para mejor servicio de Wi-fi

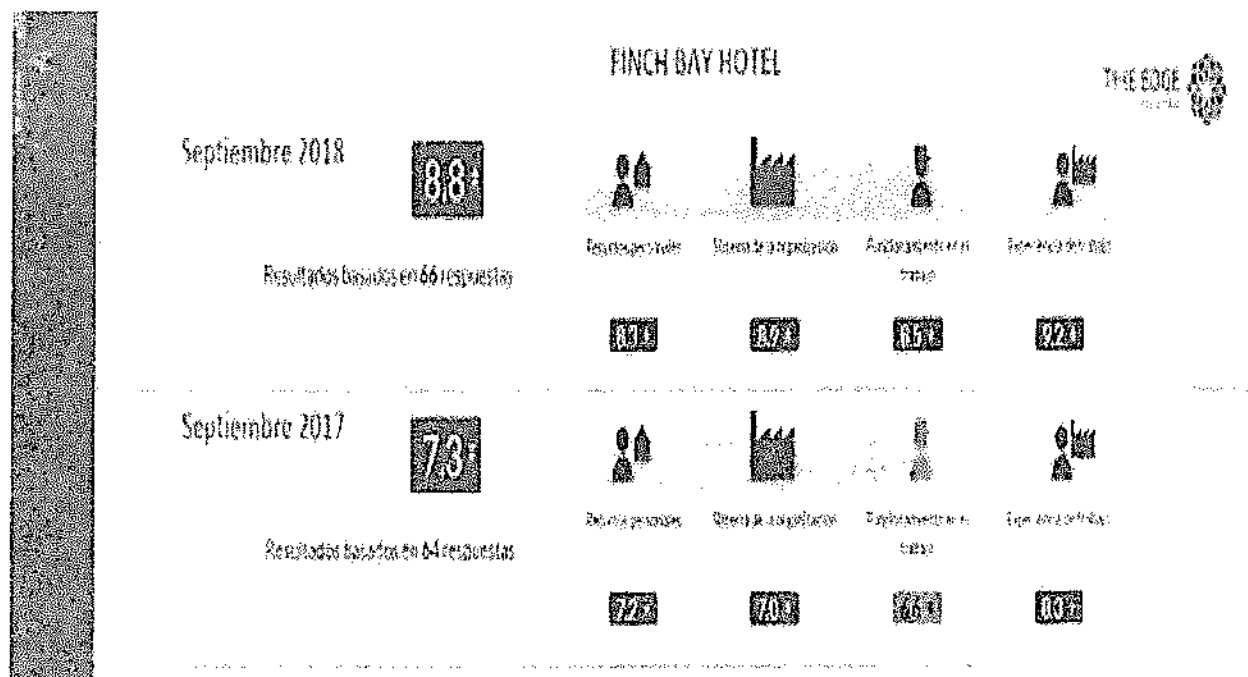
OPERACIONES MARITIMAS:

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. La embarcación Sea Lion ha recibido el mantenimiento necesario u operó normalmente todo el año.

RECURSOS HUMANOS

Clima laboral Happiness 2018, logramos obtener un muy positivo resultado, 8.8 con un incremento considerable de los indicadores en todos los departamentos (anterior 7.3). Estos resultados se obtuvieron gracias al compromiso y liderazgo positivo de todos los líderes departamentales, así como con el apoyo permanente de la casa matriz y en especial del equipo de Recursos Humanos. Se ha logrado consolidar un equipo con excelente actitud, orgulloso de la organización y con un sentido de pertenencia muy valioso.

Esto ha generado un clima laboral muy satisfactorio que se ve reflejado también en los excelentes comentarios de nuestros huéspedes y clientes sobre la actitud y hospitalidad de nuestros colaboradores.



Durante el año se realizó capacitación en inglés para todos los colaboradores del Hotel durante dos meses, a fin de desarrollar y mejorar su comunicación con los huéspedes. Se llevó a cabo el taller "Equipos que juegan en grande" con la empresa Thinking People, en el cual se desarrollaron técnicas de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo. Igualmente se dio un taller de inteligencia emocional "Risoterapia" con la Fundación Manantial de Vida y capacitación de primeros auxilios, brigadas de incendio y uso de extintores tanto para el personal de Hotel como para el Yate.

Se construyó un nuevo gimnasio para nuestros colaboradores y se compraron nuevos equipos de ejercicio siguiendo el plan de seguridad y salud.

ASPECTOS FINANCIEROS

Durante el año 2018 se implementó el costeo de Alimentos utilizando el módulo de producción en JDE para mantener un adecuado control de los costos variables que nos permite mejorar el análisis de rentabilidad.

La compañía presentó un flujo de caja positivo que permitió realizar todas las inversiones requeridas por el hotel sin necesidad de tomar préstamos adicionales. Adicionalmente, se terminó de pagar el préstamo bancario con Pacífico y el hotel quedó libre de deudas.

A continuación los estados financieros:

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2018

ACTIVOS

ACTIVO CORRIENTE	712,940
ACTIVO NO CORRIENTE	9,607,197
TOTAL ACTIVOS	10,320,137

PASIVOS

PASIVO CORRIENTE	1,600,722
PASIVO NO CORRIENTE	1,170,405
TOTAL PASIVOS	2,771,127

PATRIMONIO	7,549,009
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	10,320,136

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
Al 31 de diciembre de 2018

Ingreso por servicios prestados	5,662,748
Costo de los servicios prestados	3,185,602
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	2,477,146

Gastos de Ventas	674,641
Gastos de Administración	491,983
Otros Gastos	181,440
Otros Ingresos	23,091
UTILIDAD OPERACIONAL	1,152,173

Gastos Financieros	3,540
Impuesto a la Renta	305,337
UTILIDAD NETA DEL AÑO	843,296

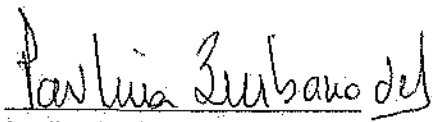
Resultado Integral del año	-30,323
RESULTADO INTEGRAL DEL AÑO	812,973

CONCLUSIÓN

Considero que los resultados obtenidos en el 2018 son excelentes. La acertada focalización de todos nuestros esfuerzos hacia la mejora de habitaciones y facilidades hoteleras, la implementación de la estrategia digital y el estricto seguimiento de la productividad dio sus resultados y se sentirá con mayor fuerza en los años venideros.

Quiero agradecer a todo mi equipo por su trabajo del día a día, por su accionar creativo y comprometido con sus objetivos y en especial a Javier Gómez por su liderazgo. Me siento muy orgullosa y agradecida de trabajar junto a un grupo de personas que asumen con responsabilidad y alegría sus funciones.

Mi especial agradecimiento para los señores directores y accionistas que han acompañado a la administración en un año de grandes desafíos y sueños



Paulina Burbano de Lara

Apoderada del Gerente General – Representante Legal