

Quito, 13 de Abril de 2020

INFORME PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE INDEFATIGABLE S.A.

Me es grato presentar a consideración de los Señores Accionistas el informe del ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del año 2019, correspondiente a la gestión de INDEFATIGABLE S. A.

El 2019 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.

ASPECTOS COMERCIALES

En ventas del año 2019 se refleja un incremento de 9% con respecto al 2018. Hubo dos grandes acontecimientos en aspectos comerciales: la inauguración del SPA y la migración del sistema de reservaciones de Zeus a Opera con el fin de alinearnos con el resto de los hoteles del grupo. Adicionalmente, se logró consolidar el equipo comercial para que el Gerente Hotelero tome a cargo las ventas in situ como lo hacemos en el resto de las propiedades del grupo, y así pasar el manejo de ventas de agencias locales al equipo comercial tradicional.

Abajo el detalle de las cifras más relevantes para el 2019:

Detalle	2018	2019	Variación	%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	1,072	1,227	155	14%
HOSPEDAJE	2,336	2,598	262	11%
EXCURSIONES	1,144	1,150	6	1%
YATE SEA LION	1,068	1,124	56	5%
SPA	0	20	20	100%
OTROS SERVICIOS	42	68	26	60%
TOTAL VENTAS	5663	6187	525	9.27%

El tener programas hechos "a medida", ha resultado en un crecimiento diferenciado por categorías de servicios, teniendo mayores incrementos en rubros de alojamiento y A&B, y menor crecimiento en excursiones y Tour Diario a bordo del Sea Lion. Esta diferenciación nos ha obligado a cambiar la reportería comercial, para ver al Yate con un monitoreo independiente del alojamiento y así dar seguimiento a la productividad y ocupación diaria como se lo hace con las embarcaciones en ETICA, con el fin de mejorar el nivel de ocupación de la embarcación.

Ocupación – Tarifa Promedio – RevPAR 2019:

	2018	2019	Variación	%
Room Nigth Disponibles	9385	9855	470	5.0%
Ocupacion (Comercial)	87.7%	86.0%		-1.7%
Tarifa Promedio (Com)	688	730	42	6.1%
RevPar	603	628	25	4.1%

Si bien la ocupación parecería decrecer en el 2019 vs el 2018, hay que recordar que el número de habitaciones disponibles en ambos años fue distinta por las remodelaciones realizadas. Por lo tanto, lo más relevante en estas cifras es el incremento de la tarifa promedio que ha seguido subiendo año a año.

OPERACIONES HOTELERAS:

El equipo hotelero se enfocó en elevar los indicadores de calidad, reforzando la atención a nuestros huéspedes y clientes. Para lograrlo, se incorporó lo siguiente:

- El uso de reportes por turno donde se lleva un registro de novedades informativas sobre nuestros huéspedes.
- Compra de iPads para presentar nuestros servicios con imágenes y videos interactivos, sirve como un instrumento visual para ventas.
- Charlas y briefings personalizados sobre actividades y excursiones.
- Se incorporó una persona más en el equipo de Front Desk.
- Adquisición de teléfonos celulares adicionales para huéspedes esto para mejorar la comunicación y logística con la panga.
- Capacitaciones constantes al equipo y plan de incentivos para el personal de recepción.
- Remodelación del Front Desk.

HABITACIONES:

Se remodelaron los baños y se hizo mantenimiento completo de las Finch Bay Suites (3, 4, 5 y 6). Con esto se cumple la planificación y queda el Hotel con el 100% de habitaciones y baños remodelados. Adicionalmente, se mejoró la lencería en cuanto a calidad y gramaje. De igual forma, se capacitó al personal con procesos operativos.

RESTAURANTE/BAR AYB:

En el 2019 se puso énfasis en el mejoramiento continuo de producción y desarrollo de la gastronomía del hotel, con el objetivo de generar mayores ventas y tener un restaurante mejor posicionado. De igual forma se manejó un buen control de costos en el departamento. Para lograrlo, se realizó lo siguiente:

- Mejoras en cocina con nuevos equipos de mayor tecnología.
- Se incorporó a nuestro equipo al Sous Chef Ejecutivo, Andrés Orlando, con excelente talento para reforzar el equipo Gastronómico.
- Certificación con la Escuela de los Chefs a todo el equipo de cocina y pastelería en competencias laborales. El equipo adquirió conocimientos técnicos sobre manipulación de alimentos, limpieza y buenas prácticas de manufactura.

- Se reforzaron visitas a los huertos en la parte alta de la isla para conocer a productores, agricultores locales y formar lazos estratégicos. Se obtuvo productos con los que se mejoró la oferta gastronómica, así como el apoyo a la comunidad.
- Aumento de la producción de nuestro huerto orgánico (Chakrita), implementando una segunda huerta. Además, se ha incluido productos más frescos y endémicos a nuestros platos.
- Reemplazo de congeladores por equipos de mayor eficiencia.
- Cambio del piso de la pastelería con un material epóxico.
- Cambio en el sistema de distribución de gas a tubería de cobre, para tener un sistema más seguro.
- Feria de Capturjal, donde se obtuvo el contacto con proveedores locales e incentivando la compra local.
- Capacitación de vinos de alta gama por parte de los proveedores a personal de bar y restaurante.
- Capacitación sobre cerveza artesanal realizada por la empresa Santana.
- Entrenamientos sobre alergias y restricciones alimentarias para salvaguardar la integridad y salud de nuestros huéspedes.
- Incorporación de manuales y procesos de servicio con el objetivo de lograr estandarización.
- Cambio de cartas de cocteles y vinos.
- Se incorporó la opción de realizar reservas directas para restaurante en nuestra página web.
- Capacitación en ventas para el equipo de Alimentos y Bebidas.
- Se logró posicionar al Restaurante Finch Bay como No 1 en Trip Advisor en Galápagos.

EXPEDICIONES:

Se trabajó de manera continua en la satisfacción de nuestros huéspedes, reforzando el servicio diferenciado y eficiente, así como las ventas. Para lograrlo se realizó lo siguiente:

- Renovación de chalecos y equipos en el Yate Sea Lion.
- Mejora en el inventario de equipos de Kayacs y Paddle Boards: chalecos, asientos, remos.
- Mejora del servicio del proveedor Devine Bay (tour de bahía) para nuestros huéspedes, se incorporó chalecos, equipos de snorkel, toallas de microfibras para pasajeros del hotel, café, té y snacks.
- Creación de instructivos y procesos operativos para expediciones.
- Mejoramiento de insumos y equipos del Marine Center.
- Creación de actividades dirigidas por el jefe de expediciones para huéspedes.
- Implementación del Exploration Departure, previo a expediciones de los huéspedes.
- Capacitación cruzada con el jefe de expediciones del Mashpi Lodge.

SPA

En Julio del 2019 se inauguró el nuevo Finch Bay Spa y se ha realizado lo siguiente:

- Consultoría de la empresa Raison D'etre, especialistas en Spa's y Wellness a nivel mundial. Ian Bell capacitó y seleccionó a las mejores terapistas de la isla.

- Sesiones fotográficas para campañas de promoción del Spa y página web, donde se incorporó la opción de reservas por medio de nuestra página.
- Implementación de encuestas de calidad para medir la satisfacción de nuestros huéspedes y clientes.
- El spa cuenta con 2 salas de masajes, gimnasio, sala de yoga y 2 jacuzzis.
- Ofrecemos a nuestros huéspedes clases personalizadas de yoga con profesoras locales.
- Se logró vender al cierre del 2019, \$24.819,89 desde la apertura del spa.



MEJORAS DEL HOTEL

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

- Se adquirió una nueva planta de tratamiento de última tecnología, se mejoró las cajas sépticas, tuberías y estructura.
- Se implementó tuberías termofusionadas para las líneas de agua dulce y salobre.
- Mejora de la producción de agua dulce.
- Mejora del piso del cuarto de bombas desalinizadoras.
- Se reparó los caminos vecinales hacia las áreas de operación y caminería pública.
- Implementación de un nuevo sistema de Iluminación automatizado y dimerizable, para restaurante, bar y lobby, además de la adecuación de luminarias tipo Led para mejorar el consumo de energía eléctrica.
- Diseño y construcción de la nueva piscina: estructura, reemplazo de sistemas eléctricos, tuberías, iluminación, proceso de operación y limpieza, llenado de agua dulce, sistema de bombeo con equipos de mayor eficiencia, agua temperada y diseño de reboce. Se adiciona piscina para niños.
- Se reemplaza el techado de pérgolas, se construye un nuevo deck, un puente hacia la playa y se implementa sistemas de iluminación y audio.



OPERACIONES MARITIMAS:

El yate Sea Lion cumplió con su período de Dique en el mes de Febrero y Marzo donde se sometió a una remodelación y cambio decorativos en sus interiores, así como su imagen exterior con cambio de colores, además de los trabajos y tareas de mantenimiento propias de un Dique.



RELACIONES PÚBLICAS Y PRENSA:

En términos de Relaciones Públicas, 2019 fue un año de muy buenos resultados. Se alcanzó una cobertura de prensa escrita valorada en 900.000 dólares, obteniendo publicaciones del Hotel Finch Bay en medio especializados de Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Australia, Ecuador y otros. Se logró la visita al país de 17 periodistas principalmente de Estados Unidos y Reino Unido. Nuestra cobertura tuvo menciones en grandes medios como Forbes, The Independent, Travel & Leisure, NY Times, Condé Nast Traveler, Spa Life International, TTG Luxury, SPA Business, entre otros. La apertura del spa recibió bastante cobertura en medios internacionales especializados en wellness.

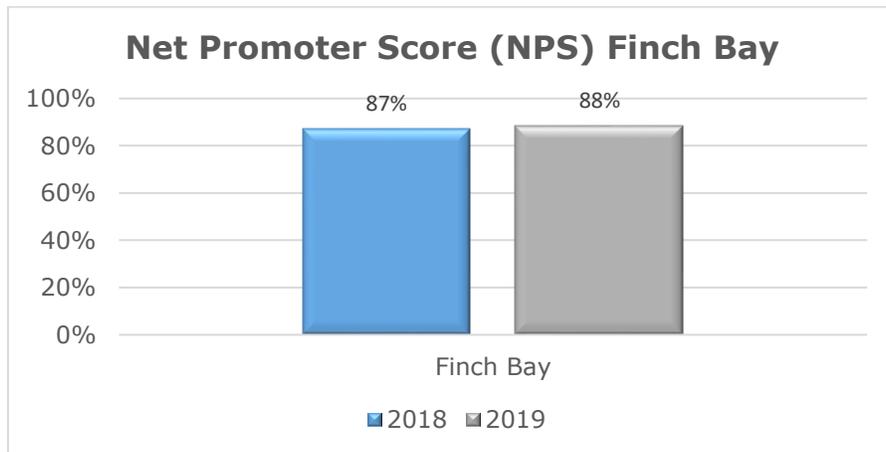
El Hotel Finch Bay fue elegido por los World Travel Awards como el Mejor Hotel Verde del Mundo 2019 por sexto año consecutivo, el mismo que reconoce nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente y la excelencia en la operación hotelera y turística en las Islas. Además, fue reconocido por TripAdvisor con el Certificado de Excelencia y por la revista Condé Nast Traveler dentro del Top 20 de Resorts de Sudamérica en los premios Readers' Choice.

GESTIÓN DE CALIDAD & INNOVACIÓN:

INDICE DE SATISFACCIÓN FINCH BAY (INS)

En el año 2019 se logró superar la meta de los indicadores de calidad que es de 85% de NPS (Net Promoter Score).

Los resultados de Calidad del **Finch Bay** Hotel fueron los siguientes:



TECNOLOGÍA:

A fin de mejorar tanto el manejo de información como la conectividad, se realizaron varias gestiones en esta área:

- Aumento del ancho de banda en los enlaces de internet de 9 Mbps a 18 Mbps y se realiza cambio de tecnología para tener una mejor experiencia para los huéspedes y usuarios.
- Se refuerza la seguridad y protección de datos.
- Equipamiento tecnológico en la nueva área de Spa (Wifi, punto de venta, telefonía).
- Renovación de equipos con características ergonómicas y de última generación para mejorar la operatividad diaria de los usuarios del hotel.
- Implementación nuevo sistema hotelero Opera y puntos de venta Pixel, logrando estandarizar los sistemas en todos los productos de la empresa.
- Se homologa el proceso comercial para manejar las reservas y disponibilidad como el Data Warehouse desde la oficina central, esto permite la actualización automática de la disponibilidad y el ingreso de reservas en los canales de venta.
- En el caso de Pixel, se amplía el manejo de uso de Tablets, para un mejor servicio en el Restaurante y Bar.
- Implementación de un nuevo sistema de facturación electrónica.
- Implementación de nuevas interfaces de ventas desde Opera/Pixel a JDE.

RECURSOS HUMANOS:

Durante el año 2019 continuamos orientando nuestro trabajo al fortalecimiento de la Cultura Corporativa y al cuidado del Ambiente Laboral. Ese año a través de la encuesta Delivering Happiness medimos nuestro clima laboral obteniendo una puntuación general de 9.1 que se compone de las siguientes puntuaciones por dimensión de análisis.

	FELICIDAD GENERAL	9.0
	VALORES Y COMPORTAMIENTOS	9.3
	SENSACION DE PROGRESO	9.2
	SENSACION DE CONTROL	8.8
	SENSACION DE CONECTIVIDAD	8.2
	PROPOSITO SUPERIOR	8.9

Adicionalmente por primera vez realizamos la medición del Índice Promotor Neto del Colaborador obteniendo una puntuación de 9.7.

Reforzamos en nuestro personal el compromiso corporativo con la reducción de las emisiones de carbono en nuestras operaciones, creando conciencia a través de lanzamiento de la Campaña de Carbono Neutro.

Dimos especial atención a la salud de nuestros colaboradores, fomentando hábitos saludables, se implementó un programa de nutrición con seguimiento permanente de nuestro departamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

Hemos trabajado en el fortalecimiento de habilidades blandas en los mandos medios de Hotel a través de talleres de Liderazgo, Comunicación Efectiva y Feedback y también en el fortalecimiento de habilidades duras del personal operativa a través de la Certificación de Competencias Laborales en las áreas de servicio y cocina, Talleres de Enología y Barismo y Cursos de Inglés.

ASPECTOS FINANCIEROS:

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

Durante el año 2019 se ha cumplido a cabalidad con todas las obligaciones tributarias y societarias, garantizando el normal funcionamiento a la compañía.

A continuación, los estados financieros:

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	
Al 31 de diciembre del 2019	
ACTIVOS	
ACTIVO CORRIENTE	736,139
ACTIVO NO CORRIENTE	10,944,768
TOTAL ACTIVOS	11,680,907

PASIVOS	
PASIVO CORRIENTE	2,683,225
PASIVO NO CORRIENTE	1,347,731
TOTAL PASIVOS	4,030,957
PATRIMONIO	7,649,950
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	11,680,907
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES	
Al 31 de diciembre del 2019	

Ingreso por servicios prestados	6,228,997
Costo de los servicios prestados	3,555,212
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	2,673,785

Gastos de Ventas	828,906
Gastos de Administración	737,079
Otros Gastos	0
Otros Ingresos	97,003
UTILIDAD OPERACIONAL	1,204,802

Gastos Financieros	50,539
Impuesto a la Renta	329,036
UTILIDAD NETA DEL AÑO	825,228

Resultado integral del año	34,681
RESULTADO INTEGRAL DEL AÑO	859,909

CONCLUSIÓN

Considero que los resultados obtenidos en el 2019 son excelentes, estos son el reflejo de un equipo de trabajo comprometido y orgulloso de formar parte de una organización sólida y humana.

Un agradecimiento especial al Comité Directivo y a Javier Gómez y su equipo de trabajo, quienes han hecho posible el cumplimiento de los objetivos y metas del 2019.

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