



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

Plan de investigación de fin de carrera titulado:

**“ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA ACTIVIDAD
HOTELERA Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL
HOTEL FINCH BAY – GALÁPAGOS. AÑO 2014.”**

Realizado por:

CAREN ALEXANDRA MERIZALDE MERA

Director del proyecto:

MBA. ALEXIS LASCANO C.

Agosto. 2015

“ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA ACTIVIDAD HOTELERA Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD EN EL HOTEL FINCH BAY – GALÁPAGOS. AÑO 2014.”

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, CAREN ALEXANDRA MERIZALDE MERA, con cédula de identidad # 172248889-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Caren Alexandra Merizalde Mera
C.C.: 172248889-5

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“Análisis de las condiciones de trabajo en la actividad hotelera y su incidencia en la productividad en el Hotel Finch Bay – Galápagos. Año 2014.”

Realizado por:

Caren Alexandra Merizalde Mera

como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

ha Sido dirigido por el profesor

MBA Alexis Lascano C.

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

MBA Alexis Lascano C.
DIRECTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación les dedico a mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente en todos los aspectos de mi vida y han estado a mi lado en cada etapa de mi carrera estudiantil.

Mamá y Papá, este logro se los dedico a ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mi director Alexis Lascano, quien supo guiarme en cada paso de la elaboración de este trabajo y quien fue más que un profesor un amigo. Sus puntos de vista fueron cruciales para finalizar mi investigación.

A todos mis profesores de la Universidad que han aportado de gran manera en mis logros académicos y a tres de ellos en especial por su ayuda y guianza durante el desarrollo de mi trabajo de investigación María Elena Pulgar, José Flores y Fabián Tapia, muchas gracias!

A mi familia, a mis hermanos que siempre me motivaron para continuar con la elaboración de este proyecto.

Un agradecimiento especial para el Hotel Finch Bay de Galápagos, el cual me dio la apertura para obtener información valiosa y necesaria y a la vez trabajar conjuntamente con el personal.

RESUMEN

En las Islas Galápagos existe gran variedad de hoteles debido a su alto porcentaje de visitantes. Tomando en cuenta opiniones negativas de algunos huéspedes, se plantea una pregunta, ¿Cómo aportaría un estudio de mejoramiento del clima organizacional en las diferentes áreas operativas en Finch Bay Hotel? El correcto funcionamiento del departamento de recepción y de servicio de bar es crucial para la satisfacción del huésped. Se realizó la propuesta de mejoramiento y obtuvo resultados positivos a corto y largo plazo. En este trabajo de investigación se tomaron en cuenta aspectos como los horarios de trabajo que deben ser mejorados en la recepción y bar de esta manera mejora el rendimiento de cada uno de los colaboradores.

PALABRAS CLAVES:

- Clima laboral
- Recurso humanos
- Plan de motivación
- Innovación

ABSTRACT

Finch Bay Hotel is the only Galapagos hotel in Puerto Ayora with its own water treatment plant.

They have introduced energy-saving measures such as solar panels, lightbulbs, movement sensors and more efficient electrical appliances, following an audit by the Ecuadorian Ministry of Energy.

They kindly ask you to set your air-conditioning unit at a few degrees warmer than you might do at home, in order to save electricity.

They have improved insulation in all their rooms so as to keep cold air inside. They kindly ask you to open and shut your door quickly (if you've used air-conditioning to cool the inside). All soap, detergent and shampoo supplies are environmentally-friendly and manufactured with biodegradable ingredients. The hotel classifies its waste and recycles items such as glass, plastic, paper and cardboard. Organic waste is used for composting. Please help us to classify waste correctly.

KEYWORDS:

- Working environment
- Human resources
- Motivation plan
- Innovation

ÍNDICE

DECLARACIÓN JURAMENTADA	iii
FASE 1: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	2
1.3. OBJETIVO GENERAL	2
1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
1.5. JUSTIFICACIONES	3
1.6. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	3
1.7. NOVEDADES Y/O INNOVACIÓN	3
2. MÉTODOS.....	4
2.1. TIPO DE ESTUDIO.....	4
2.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	4
2.3. MÉTODO	5
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	5
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	7
2.6. SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	8
2.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	8
3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	8

3.1. RECURSOS HUMANOS	8
3.2. RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES	8
3.3. RECURSOS FINANCIEROS	9
3.4. CRONOGRAMA DE TRABAJO	10
FASE 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y DIAGNÓSTICO.....	12
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
1.1. MARCO CONCEPTUAL	12
1.2. MARCO TEÓRICO	16
1.3. MARCO REFERENCIAL.	17
1.4. MARCO LEGAL	17
2. DIAGNÓSTICO.....	24
2.1. AMBIENTE EXTERNO.....	24
2.1.1. MACRO ENTORNO	25
2.2. AMBIENTE INTERNO.....	34
2.2.1. MICRO ENTORNO.....	34
2.2.2. CADENA DE VALOR Y/O FUERZA COMPETITIVA.....	72
3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	81
3.1. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	81
3.2. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	84
3.3. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	85

3.3.1. Tabulación y Análisis de Resultados de colaboradores.	85
FASE 3: Validación del Proyecto de Investigación y Desarrollo	136
3.1. Resumen de la observación	136
3.2. Inducción	138
3.3. Hipótesis	138
3.4. Probar la Hipótesis.....	138
3.5. Demostración o refutación.....	138
CONCLUSIONES.	144
RECOMENDACIONES.	144
Bibliografía.....	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operación de Variables	7
Tabla 2: Recursos Financieros	9
Tabla 3: Total de Recursos Financieros	9
Tabla 4: Cronograma de trabajo	10
Tabla 5: Factor Económico	25
Tabla 6: Funciones de cada área	41
Tabla 7: Encargado de ventas.....	54
Tabla 8: Recepcionista	55
Tabla 9: Ama de llaves.....	57
Tabla 10: Encargado de Mantenimiento	59
Tabla 11: Chef de cocina.....	60
Tabla 12: Chef Pastelero	62
Tabla 13: Mesero.....	64
Tabla 14: Servicios de vinos y licores.....	65
Tabla 15: Guía.....	67
Tabla 16: Capitán de embarcación	68
Tabla 17: Edad	86
Tabla 18: Organización personal administrativo	87
Tabla 19: Organización personal administrativo	88
Tabla 20: Contratación de personal.....	89
Tabla 21: Horarios.....	90
Tabla 22: Funciones	91

Tabla 23: Recursos Humanos.....	92
Tabla 24: Valor.....	93
Tabla 25: Sueldo Justo	94
Tabla 26: Nuevo plan de motivación	95
Tabla 27: Proyecto Happiness.....	96
Tabla 28: Género	97
Tabla 29: Edad	98
Tabla 30: Finch Bay Hotel	99
Tabla 31: Medio de reservación	100
Tabla 32: Viaje	101
Tabla 33: Factor de decisión	102
Tabla 34: Habitaciones limpias	103
Tabla 35: Limpieza general del hotel.....	104
Tabla 36: Piscina	105
Tabla 37: Servicio de recepción	106
Tabla 38: Actitud de servicio	107
Tabla 39: Calidad de los ingredientes	108
Tabla 40: Presentación de los platos	109
Tabla 41: Calidad de las bebidas.....	110
Tabla 42: Actitud de servicio	111
Tabla 43: Rapidez en el servicio	112
Tabla 44: Observación de aves.....	113
Tabla 45: Caminata	114

Tabla 46: Ciclismo	115
Tabla 47: Kayaking	116
Tabla 48: Snorkeling	117
Tabla 49: Surfing.....	118
Tabla 50: Conocimientos	119
Tabla 51: Manejo del lenguaje	120
Tabla 52: Interacción.....	121
Tabla 53: Dinámicas.....	122
Tabla 54: Experiencia excursión	123
Tabla 55: Experiencia Total	124
Tabla 56: Sitios Visitados	125
Tabla 57: Transporte	126
Tabla 58: Seguridad	127
Tabla 59: Alimentos y bebidas.....	128
Tabla 60: Comodidad a bordo	129
Tabla 61: Alimentos y bebidas.....	130
Tabla 62: Seguridad a bordo	131
Tabla 63: Limpieza.....	132
Tabla 64: Seguridad pangas	133
Tabla 65: Actitud en servicio	134
Tabla 66: Experiencia Total	135
Tabla 67: Balance de Situación Inicial.....	139
Tabla 68: Presupuesto de gastos No efectivizables.....	140

Tabla 69: Estado de Resultados Actual.....	141
Tabla 70: Posible Inversión para SPA.....	141
Tabla 71: Gastos Administrativos	141
Tabla 72: Plan de futuras ventas SPA	142
Tabla 73: Estado de Resultados Proyectado	143
Tabla 74: Costo - Beneficio	143

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ubicación	29
Gráfico 2: Organigrama departamentos de Finch Bay Hotel	37
Gráfico 3: Organigrama departamento Recursos Humanos.....	37
Gráfico 4: Organigrama de Área Comercial y Ventas	38
Gráfico 5: Organigrama Expediciones y Operaciones	38
Gráfico 6: Organigrama del Área de Restauración	39
Gráfico 7: Organigrama del Área de Contabilidad	39
Gráfico 8: Organigrama de Tripulación	40
Gráfico 9: Ocean View Suites	45
Gráfico 10: Plano Ocean View Suite	45
Gráfico 11: Garden View Room	46
Gráfico 12: Plano Garden View Room	46
Gráfico 13: Administración.....	51
Gráfico 14: Ama de llaves.....	52
Gráfico 15: Recepción.....	52
Gráfico 16: Mantenimiento	53
Gráfico 17: Categorías	69
Gráfico 18: Alimentos y Bebidas	70
Gráfico 19: Land Excursions.....	70
Gráfico 20: Guías	71
Gráfico 21: Tour Navegable.....	71
Gráfico 22: Cadena de Valor.....	77

Gráfico 23: Fuerzas Competitivas.....	78
Gráfico 24: Género.....	85
Gráfico 25: Edad	86
Gráfico 26: Organización personal administrativo	87
Gráfico 27: Número de colaboradores operativos.....	88
Gráfico 28: Contratación de personal.....	89
Gráfico 29: Horarios.....	90
Gráfico 30: Funciones	91
Gráfico 31: Recursos Humano	92
Gráfico 32: Funciones valoradas.....	93
Gráfico 33: Sueldo Justo	94
Gráfico 34: Nuevo Plan de Motivación.....	95
Gráfico 35: Proyecto “Happiness”	96
Gráfico 36: Género.....	97
Gráfico 37: Edad	98
Gráfico 38: Finch Bay Hotel	99
Gráfico 39: Medio de reservación	100
Gráfico 40: Viaje	101
Gráfico 41: Factor de decisión	102
Gráfico 42: Habitaciones Limpias.....	103
Gráfico 43: Limpieza general del hotel.....	104
Gráfico 44: Piscina	105
Gráfico 45: Servicio de recepción	106

Gráfico 46: Actitud de servicio de personal.....	107
Gráfico 47: Calidad de los ingredientes	108
Gráfico 48: Presentación de los platos	109
Gráfico 49: Calidad de las bebidas.....	110
Gráfico 50: Actitud de servicio del personal.....	111
Gráfico 51: Rapidez en el servicio	112
Gráfico 52: Observación de aves	113
Gráfico 53: Caminata	114
Gráfico 54: Ciclismo	115
Gráfico 55: Kayaking.....	116
Gráfico 56: Snorkeling.....	117
Gráfico 57: Surfing.....	118
Gráfico 58: Conocimientos	119
Gráfico 59: Manejo del Lenguaje.....	120
Gráfico 60: Interacción con los huéspedes.....	121
Gráfico 61: Dinámicas en grupo	122
Gráfico 62: Total de la experiencia durante la excursión.....	123
Gráfico 63: Experiencia total	124
Gráfico 64: Sitios visitados	125
Gráfico 65: Transporte	126
Gráfico 66: Seguridad durante la excursión.....	127
Gráfico 67: Alimentos y bebidas en la excursión	128
Gráfico 68: Comodidad a bordo.....	129

Gráfico 69: Alimentos y Bebidas	130
Gráfico 70: Seguridad a bordo	131
Gráfico 71: Limpieza	132
Gráfico 72: Seguridad en las pangas	133
Gráfico 73: Actitud en servicio del personal.....	134
Gráfico 74: Experiencia Total	135
Gráfico 75: SPA	142

FASE 1: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Finch Bay Hotel es uno de los establecimientos de alojamiento más prestigiosos y de mayor éxito de Galápagos; reconocido a nivel mundial por los numerosos premios recibidos principalmente por lo ecológico, sin embargo se detectó un problema acerca de las condiciones de trabajo de los colaboradores, por un tiempo esto hizo que la productividad del hotel disminuyera notablemente.

Cuando las organizaciones son exitosas, tienden a crecer, según la directora de recursos humanos de Cosmopolitan S.A. Marcia Guerrero, realiza un análisis organizacional, “el crecimiento de las organizaciones exigen una complejidad en los recursos necesarios para ejecutar de mejor manera las operaciones, ya que a medida de que esto va creciendo aumenta también el capital, la tecnología, las actividades de apoyo y esto provoca además en aumento del número de personas que genera la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad del negocio, de esta manera se garantiza que los recursos tecnológicos y financieros se utilicen con eficacia y eficiencia en que las personas que representen la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional.” (Chiavenato, 1990)

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen las condiciones de trabajo de los colaboradores del Hotel Finch Bay en la productividad del año 2014?

1.2. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las condiciones de trabajo de los colaboradores del Hotel Finch Bay?

¿Cuáles son las competencias laborales para el sector hotelero aplicables para el Hotel Finch Bay?

¿Cómo se relacionan las condiciones de trabajo de los colaboradores del Hotel Finch Bay con los problemas detectados de servicio al cliente en el año 2014?

¿Cuáles son las condiciones de trabajo ideales para la operación del Hotel Finch Bay en función del servicio al cliente?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un estudio acerca las condiciones de trabajo de los colaboradores del Hotel Finch Bay y su influencia en la productividad del año 2014.

1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar condiciones de trabajo de los colaboradores del Hotel Finch Bay.
- Revisar cuales son las competencias laborales para el sector hotelero aplicables para el Hotel Finch Bay.
- Relacionar las condiciones de trabajo de los colaboradores del Hotel Finch Bay con los problemas detectados de servicio al cliente en el año 2014.
- Proponer las condiciones de trabajo ideales para la operación del Hotel Finch Bay en función del servicio al cliente.

1.5. JUSTIFICACIONES

Hoy en día la mayoría de las empresas en el sector hotelero y turístico se han preocupado más por los trabajadores, es decir, que el ambiente sea el adecuado para que puedan desempeñar su trabajo. Dentro de METROPOLITAN TOURING y las microempresas que la componen, existen varias formas de como motivar a los trabajadores, dependiendo también del departamento de Talento Humano. Es importante considerar que de todo lo que compone el ambiente de trabajo depende el desempeño de los empleados y de esto a su vez la productividad de las empresas.

1.6. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variable Dependiente: “CONDICIONES DE TRABAJO EN LA ACTIVIDAD HOTELERA” El principal punto que se debe tomar en cuenta son las necesidades de los trabajadores.

Variable Independiente: “PRODUCTIVIDAD FINCH BAY HOTEL” según las necesidades de los trabajadores se analiza los factores que influyen en la baja productividad en la actividad hotelera.

1.7. NOVEDADES Y/O INNOVACIÓN

Finch Bay Hotel permanece a un mundo de constante movimiento, les encanta siempre poder enfrentar varios desafíos que se van presentando, generar propuestas o ideas innovadoras y positivas que regalen un plus más a lo que ya ofrecen. Liderar va más allá de ser los primeros siempre y ganar premios por el mejor hotel verde de Sudamérica.

2. MÉTODOS

2.1. TIPO DE ESTUDIO

Para este trabajo de investigación se aplicará los siguientes métodos:

- **Exploratorio:** para el desarrollo de este análisis es importante utilizar el método exploratorio ya que tiene el poder de intercambiar opiniones acerca del tema con personas expertas, ya sea que hayan pasado por una situación similar o a su vez que hayan encontrado una solución para este problema.
- **Descriptivo:** por cada punto que atravesase este proceso de investigación se hará un análisis de cada situación que se obtenga, sacando características muy puntuales y exclusivas.

2.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Las modalidades en las que se basó este trabajo de investigación son:

- **De campo:** esta modalidad se utilizó ya que se realizó una recopilación de información y de datos en el lugar propio de investigación. Se asistió netamente al Finch Bay Hotel en Galápagos.
- **Proyecto de Desarrollo:** después de haber recopilado una serie de datos se tomó en cuenta principalmente de las necesidades en particular de la organización que fueron investigadas.

2.3. MÉTODO

- **Método Inductivo-Deductivo:** con los conocimientos impartidos durante la carrera, será posible poder aplicar en este trabajo de investigación ya que puede puntualizar varios aspectos que puedan ayudar para este proyecto.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

A través de datos recolectados en Finch Bay Hotel, se determinó que para este trabajo de investigación es importante considerar 2 universos: 61 colaboradores solamente del área operativa y 1.792 huéspedes nacionales y extranjeros. Estos números se usarán para aplicar la fórmula que se empleará a continuación con la finalidad de obtener el tamaño de la muestra.

Muestra: Colaboradores operativos Finch Bay Hotel

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

- n = el tamaño de la muestra : **36 encuestas**
- N = Universo: 61 trabajadores operativos
- Z = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 1.69
- q = probabilidad en contra: 0,50
- p = probabilidad a favor: 0.50
- e = error de estimación: 0,09

$$n = \frac{1,69^2 * 61 * 0,5 * 0,5}{0,09^2(61 - 1) + (1,69^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{43,56}{0,49 + 0,71}$$

$$n = 36,3$$

Muestra: Huéspedes nacionales y extranjeros

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

- n = el tamaño de la muestra: **84 commet cards**
- N = Universo: 61 trabajadores operativos
- Z = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 1.69
- q = probabilidad en contra: 0,50
- p = probabilidad a favor: 0.50
- e = error de estimación: 0,09

$$n = \frac{1,69^2 * 1.792 * 0,5 * 0,5}{0,09^2(1.792 - 1) + (1,69^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{1.279,53}{14,51 + 0,71}$$

$$n = 84,06$$

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Operación de Variables

Posición teórica	Elementos de la variable	Indicadores	Cuestionamientos	Técnicas, instrumentos e informantes	Informantes
Los trabajadores del Finch Bay Hotel no cuentan con un mecanismo apto para ser incentivados por el cumplimiento de sus metas.	Cambio del personal de Recursos Humanos.	El 21% de los trabajadores administrativos ignoran la razón a la baja productividad durante 2013-2014	¿El Gerente General percibe el cambio dentro de la organización?	Encuesta	Gerente del Hotel
			¿Las nuevas condiciones serán las más adecuadas para mayor productividad?	Encuesta	Departamento de Recursos Humanos.
	Falta seguimiento en el cumplimiento de objetivos planteados.	El 79% de los trabajadores del hotel FINCH BAY trabaja solo por cumplir sus funciones.	¿Qué procedimientos son utilizados para medir el cumplimiento de objetivos?	Encuesta	Área operativa
			¿Cuál sería la estructura de procesos adecuada que los trabajadores deberían regirse?	Encuesta	Departamento de Recursos Humanos
			¿Le gustaría retomar el antiguo método de motivación hacia el personal?	Encuesta (Gerente General)	Área Administrativa

Elaborado por: Caren Merizalde

2.6. SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

- Encuestas

Será el principal instrumento para que el desarrollo de esta investigación saque los mejores resultados. Con las entrevistas personalizadas a cada uno de los trabajadores, resultara más fácil poder comprender como ellos se sienten en sus trabajos, si les gusta o disgusta o si prefieren optar por otro. Después de las entrevistas, serán las encuestas, se confía que por ser trabajadores, es decir, personas serias; las encuestas serán contestadas de la mejor manera.

2.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Con los resultados que se pueda obtener cuando se hayan utilizado los instrumentos ya mencionados, se podrá dar validez a las soluciones que se vayan a plantear, de esta manera se podrá dar cuenta que tan viable es este proceso de investigación.

3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. RECURSOS HUMANOS

Se requerirá profesionales dedicados principalmente en departamento de talento humano:

Caren Merizalde: investigadora principal

MBA. Alexis Lascano: director del proyecto

3.2. RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES

Los materiales y equipos a utilizarse para el desarrollo de esta investigación son:

- Computadora.
- Hojas papel bond.
- Esferos.
- Cámara de fotos.
- Cds
- Impresora.
- Anillado.
- Transporte.

3.3. RECURSOS FINANCIEROS

Tabla 2: Recursos Financieros

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total
1000	Hojas	0.05	50
1	Computadora	155	155
1000	Impresiones	0.10	100
50	Esferos	0.25	12.5
3	Cds	3	9
3	empastados	36	108
1	transporte	240	240
	TOTAL		674.50

Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 3: Total de Recursos Financieros

Detalle	cantidad
Recursos financieros	674.50
Derechos de grado	1200
Costo de defensa	40
TOTAL	1.914,50

Elaborado por: Caren Merizalde

3.4. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tabla 4: Cronograma de trabajo

			Julio																																
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
ETAPA EXPERIMENTAL	PROYECTO INTEGRADOR TUTORÍAS		UISEK																																
	Validación del proyecto de investigación y desarrollo	RECOPILACIÓN INFO	Caren Merizalde																																
		LECTURA - SUBRAYADO	Caren Merizalde																																
		REDACCIÓN REPORTE	Caren Merizalde																																
	FASE 3	1 RESUMEN DE OBSERVACIÓN																																	
		ORGANIZACIÓN Y REDACCIÓN	Caren Merizalde																																
		TABULACIÓN	Caren Merizalde																																
		2 INDUCCIÓN																																	
		ORGANIZACIÓN Y REDACCIÓN	Caren Merizalde																																
		TABULACIÓN	Caren Merizalde																																
		3 HIPÓTESIS	Caren Merizalde																																
		ORGANIZACIÓN Y REDACCIÓN	Caren Merizalde																																
		ELABORACIÓN DE TABLAS	Caren Merizalde																																
		4 PROBAR HIPÓTESIS POR EXPERIMENTACIÓN																																	

[illegible]

Elaborado por: Caren Merizalde

FASE 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y DIAGNÓSTICO

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. MARCO CONCEPTUAL

Empresas de alojamiento: En materia de turismo y hostelería, una empresa de alojamiento turístico hotelero es la que se dedica de forma profesional a proporcionar a sus clientes, mediante precio, residencia o habitación en hoteles, hoteles-apartamentos y pensiones. Este servicio de alojamiento puede ir acompañado de otros complementarios. Por ley, los establecimientos hoteleros están considerados establecimientos públicos y, por tanto, son de libre acceso. (Sandoval, 2011)

Alojamiento: Es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones (Anónimo, 2014).

- **Tipos de alojamiento:** Su clasificación depende del tipo de servicios de los que puede disponer la persona alojada:
 - **Albergue:** Refugio para pernoctar, sobre todo en zonas montañosas.
 - **Cabañas:** Alojamiento con características de departamento, que incluye esteras o literas para dormir y cocinetas para preparación de alimentos por los ocupantes.

- **Bungalow:** Parecido a un departamento. Se encuentra en carreteras o playas y son amueblado y con independencia entre sí. Cuenta con cocina y facilidades para conservación y preparación de alimentos.
- **Motel:** Es exclusivo para turismo para carreteras y se puede introducir el automóvil hasta cerca de las habitaciones, no tiene servicio de comedor.
- **Parador:** Nombre del establecimiento muy parecido al motel.
- **Departamento:** edificio destinado para el hospedaje con servicio de alimentación o sin él. Amueblado y con cocineta. Por lo general se renta por semana, quincena o mes.
- **Casa de huéspedes:** Casa habitación donde el hospedaje se pacta por un tiempo más o menos largo; incluye servicio de comedor.
- **Suite:** edificio destinado para dar servicio de hotel.
- **Hotel balneario:** Establecimiento de hospedaje construido cerca de manantiales de aguas curativas.
- **Hotel metropolitano:** Edificio situado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cerca de lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etc. Su categoría depende de los servicios prestados al turista, como alimentación, diversiones, servicios estéticos, agencias de viaje, tiendas y otros (Larraiza, 2014)

Hotel: Establecimiento público en el que se hospeda a los huéspedes que pagan por su alojamiento y por la comida y otros servicios (Collins, 2013)

- **Clasificación hotelera:** según la OMT (Organización Mundial de Turismo) los hoteles se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas y en función del número de estrellas deben reunir una serie de características:
 - **Hotel de una estrella:** Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tiene buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible.
 - **Hotel de dos estrellas:** Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios.
 - **Hotel de tres estrellas:** Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos.
 - **Hoteles de cuatro estrellas:** Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante.
 - **Hoteles de cinco estrellas:** Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicios con vestíbulos y habitaciones de lujo y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente.
(Larraiza, 2014)

Cliente interno: El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes. (Anónimo, Definición de cliente interno, 2011)

Orientación del cliente interno: En lo referente a las técnicas o herramientas dirigidas a cómo satisfacer las necesidades del cliente interno. Técnica referida a un proceso organizativo basado en la importancia de la transmisión de poder y motivación a cada individuo en todos los niveles de la organización. Se pretende con ella el establecimiento de indicadores de los que se desprendan, por ejemplo, la capacidad de comunicar, el grado de cooperación la receptividad ante nuevas ideas (Anónimo, Orientación al cliente Interno y Externo, 2011).

Clima organizacional: Es la unión de varias propiedades medibles de un ambiente de trabajo que son fácilmente percibidas por los trabajadores. Para muchas empresas es importante la medición del clima organizacional ya que este da resultados significativos como puede ser un buen desempeño o de bajo rendimiento. (Eslava, 2000)

Empleador: La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador. (Corporación de Estudios y Publicaciones, 2011)

Motivación empresarial: Motivos en el ámbito de la empresa que inspiran a generar acciones para lograr un resultado. A través de este mecanismo (motivo, acción y resultado) se encuentra el flujo necesario para alcanzar cualquier meta en el ámbito empresarial. (Pérez, 2013)

Productividad: Describe la capacidad o el nivel de producción, de trabajo o de equipos industriales. En una empresa, la productividad es fundamental para crecer o aumentar la rentabilidad y para alcanzar una buena productividad deben analizarse con detenimiento los métodos utilizados, el estudio de tiempos y una sistema organizado para realizar el pago de los sueldos a los empleados. (Lopez Ponce, 2012)

Expedition leader: Es la persona que se encarga de coordinar cada día las actividades que se van a realizar, coordinar los guías, los horarios. En el caso de las excursiones en yate se encarga de los horarios en que deben visitar las islas, el cumplimiento de las funciones de la tripulación en turno. En el caso de que un día no cuente con un guía, es responsabilidad del jefe de expedición tomar su lugar o a su vez conseguir otro lo más pronto posible.

INGALA: Instituto Nacional de Galápagos es el organismo rector de la planificación regional que establece políticas, coordina y gestiona acciones con los diferentes actores sociales, económicos, culturales y ambientales a nivel local, nacional e internacional, para el desarrollo humano sostenible y la conservación de los sistemas ecológicos de Galápagos. (Ley de Régimen Especial de Galápagos, 2011)

DIGMER: Dirección General de la Marina Mercante y del Litoral, autoridad marítima ecuatoriana es la responsable de velar por la seguridad de la vida humana en el mar y la prevención de la contaminación de las aguas. (Garay Vega, 2002)

INEFAN: Instituto Ecuatoriano Forestal y de Áreas Naturales,

1.2. MARCO TEÓRICO

En años anteriores el desenvolvimiento del clima organizacional dentro de la empresa ha sido controlado por el departamento de Recursos Humanos, ya que una de las prioridades de esta organización es que todos los trabajadores se encuentren en el mejor de los ambientes para desempeñar sus funciones. Se realizaban proyectos como “Great place to work”, que básicamente se trata de que siempre el ambiente de trabajo tenía que estar en las mejores condiciones y no

solo en cuanto a infraestructura, sino también con los incentivos por el cumplimiento de objetivos o por días especiales como el día de la Madre, Navidad, Fin de año, etc; o también solo por querer compartir un día con todos los trabajadores.

1.3. MARCO REFERENCIAL.

En otros estudios realizados por más diferentes que sean los temas, todos concluyen que para un excelente nivel de productividad en las Islas Galápagos que son un fuerte turístico, los trabajadores operativos deben tener las condiciones adecuadas para realizar su trabajo. Según el Ing. Rafael Osorio de la Universidad Tecnológica Equinoccial, en su investigación dice que “todo trabajador operativo, como guías, tripulación de barcos, área operativa de hoteles, etc; son la clave principal para la satisfacción de cualquier turista ya sea este nacional o internacional” (Osorio, 2013) .

1.4. MARCO LEGAL

Código de trabajo:

- **Art. 36.-Representantes de los empleadores:**

Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aún sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común. El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador.

- **Art. 42.- Obligaciones del empleador:**

Son obligaciones del empleador:

- a)** Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- b)** Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
- c)** Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
- d)** Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
- e)** Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
- f)** Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

- g)** Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.
- h)** Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
- i)** Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
- j)** Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo;
- k)** Atender las reclamaciones de los trabajadores;
- l)** Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;
- m)** Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;
- n)** Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

- o)** Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;
 - p)** Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;
 - q)** Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.
 - r)** Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
 - s)** Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;
- **Art. 44.- Prohibiciones al empleador:**

Prohíbase al empleador:

- Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas:

- Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
 - Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
 - Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- **Art. 45.- Obligaciones del trabajador:**

Son obligaciones del trabajador:

- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
 - Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
 - Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
 - Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
 - Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades;
- **Art. 46.- Prohibiciones al trabajador:**

Es prohibido al trabajador:

- Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

- Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
 - Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
 - Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
 - Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
 - Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
 - Abandonar el trabajo sin causa legal.
- **Art. 47.- De la jornada máxima**

La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes. (Corporación de Estudios y Publicaciones, 2011)

Ley de Régimen especial para la conservación y desarrollo sustentable de la provincia de Galápagos. De la actividad turística:

- **Art. 45.- Turismo y conservación :**

El turismo permitido en la provincia de Galápagos se basará en el principio de Turismo de Naturaleza y tendrá como destinos el Parque Nacional, la Reserva Marina y los centros poblados de la provincia de Galápagos. Estará sujeto a modalidades de operación compatibles con los principios de conservación establecidos en esta Ley. Además, a las normas contenidas en la Ley Especial de Desarrollo Turístico, Ley Forestal y de Áreas Naturales y Vida Silvestre, a sus Reglamentos Generales, Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas y a los planes de manejo vigentes.

- **Art. 48.- Fomento del turismo con participación de la comunidad local:**

Para efectos de asesorar al Parque Nacional Galápagos y al Ministerio de Turismo, en la planificación y coordinación de las actividades turísticas con participación de la comunidad local, se conforma la Junta Consultiva con instituciones públicas y privadas de la provincia de Galápagos. Su integración y funcionamiento se establecerá en el Reglamento General de Aplicación de esta Ley y en los respectivos Planes de Manejo.

Todas las modalidades de operación turística actuales y aquellas que se crearen a futuro serán diseñadas para los residentes permanentes, a quienes se les otorgará los respectivos derechos de operación turística, siempre y cuando hayan obtenido patentes o cupos con anterioridad, para lo cual deberán ser calificados por el Ministerio del Ambiente y aprobados por el Consejo de Gobierno de Galápagos y podrán acogerse a créditos preferenciales diseñada para la actividad turística.

- **Art. 49.- Construcción de nueva infraestructura turística**

La construcción de nueva infraestructura turística, requerirá la autorización del Consejo de Gobierno de Galápagos, que será otorgada únicamente a residentes permanentes y además deberá:

- a) Producir beneficios locales;
- b) Garantizar la calidad de los servicios turísticos conforme al Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas;
- c) Garantizar que el impacto a los ecosistemas de las provincias de Galápagos sea mínimo, mediante el correspondiente estudio de impacto ambiental y plan de manejo; y,
- d) Establecerse en las zonas expresamente permitidas dentro de la planificación y zonificación según en los correspondientes Planes de Manejo, Plan Regional y normas ambientales. (Régimen Especial de Galápagos, 2011)

2. DIAGNÓSTICO

2.1. AMBIENTE EXTERNO

2.1.1. MACRO ENTORNO

Económica: Dentro de la economía de la Isla Santa Cruz existe lo siguiente:

Tabla 5: Factor Económico

SECTOR	INDICADOR	
Características Económicas	Población ocupada en agricultura, silvicultura, caza y pesca	1,127.00
Características Económicas	Población ocupada en comercio al por mayor y menor	1,600.00
Características Económicas	Población ocupada en construcción	935.00
Características Económicas	Población ocupada en el sector público	2,670.00
Características Económicas	Población ocupada en manufactura	639.00
Características Económicas	Porcentaje de población ocupada en agricultura, silvicultura, caza y pesca	9.02
Características Económicas	Porcentaje de población ocupada en comercio al por mayor y menor	12.80
Características Económicas	Porcentaje de población ocupada en construcción	7.48
Características Económicas	Porcentaje de población ocupada en el sector público	21.36
Características Económicas	Porcentaje de población ocupada en manufactura	5.11
Características Generales	Población femenina	12,103.00
Características Generales	Población masculina	13,021.00
Características Generales	Población total	25,124.00
Educación	Tasa de analfabetismo	1.31
Pobreza	Personas pobres por NBI	11,978.00
Pobreza	Pobreza por NBI (personas)	52.00
Salud	Población menor a 1 año	367.00
Vivienda	Viviendas con abastecimiento de agua por red pública en su interior	4,482.00
Vivienda	Viviendas con eliminación de aguas servidas por red pública de alcantarillado	1,916.00
Vivienda	Viviendas con servicio de energía eléctrica	7,090.00
Vivienda	Viviendas que disponen de computadora	3,335.00
Vivienda	Viviendas que disponen de internet	1,319.00
Vivienda	Viviendas que disponen de servicio telefónico	4,937.00
Vivienda	Viviendas que eliminan la basura por carro recolector	6,908.00

Fuente: Sistema Nacional de Información SIN

Elaborado por: Sistema Nacional de Información SNI

Social: Las Islas Galápagos fueron oficialmente descubiertas por Fray Tomás de Berlanga el obispo de Panamá en 1535. Ellos parecen haber sido los primeros en llamar Islas de Galápagos en 1536. Las Islas Galápagos llegaron a ser conocidas como las encantadas no por su belleza si no por sus corrientes fuertes y pequeñas rocas inesperadas. Antes de finales de los años 1500, los piratas y bucaneros con regularidad se ocultaban hacia fuera en el archipiélago y antes de los años 1680, tales bucaneros famosos como Guillermo Dampier, Ambrosio Cowley y Eduardo Davis, basado en el Galápagos, despedían las ciudades costeras de Ecuador y Perú.

Administrativamente, las islas constituyen una provincia de Ecuador, cuya capital es Puerto Baquerizo Moreno. El 12 de febrero de 1832, bajo la presidencia de Juan José Flores, las islas Galápagos fueron anexadas a Ecuador. Desde el 18 de febrero de 1973 constituyen una provincia de este país.

Las islas Galápagos son famosas por sus numerosas especies endémicas y por los estudios de Charles Darwin que en 1835 llegó como el naturalista en el barco Beagle capitaneado por Robert FitzRoy. Los descubrimientos de Darwin inspiraron sus pensamientos de la evolución y luego proveyeron evidencia que le llevaron a establecer su Teoría de la Evolución por la selección natural publicada en 1859.

Durante el siglo XX muchos científicos convergieron en las islas de todos los lugares de la tierra. En 1924 los emigrantes noruegos llegaron a Floreana luego en la Isla Santa Cruz abren la primera planta envasadora de pescado. A lo largo de los años las 5 islas fueron asentadas por varias naciones. Luego en 1959, en gobierno del Ecuador declaró todas las aéreas sin población

humana como Parque Nacional. En el mismo año, la Fundación Charles Darwin para las islas Galápagos se fundó en Bruselas. Esto hizo que ese establezca la Estación de investigación Charles Darwin oficialmente inaugurada en 1964. En 1968, el Gobierno del Ecuador envió sus primeros guarda parques y empezó la investigación del Parque Nacional, en 1934 se promulgan las primeras leyes de protección de las islas.

El turismo de gran escala comenzó en 1970 con la llegada de un velero de 58 pasajeros. La población humana continuó creciendo con el turismo y la presión hacia las islas comenzó a sentirse. Hoy en día pueblos como Puerto Ayora en Santa Cruz son bulliciosos centros de comercio y turismo.

La Unesco declaró a las Islas Galápagos como Patrimonio Natural de la Humanidad en 1979 y, seis años más tarde, como Reserva de la Biosfera (1985), lo cual ha resultado en un creciente interés a nivel internacional por este archipiélago.

En 1985 el Gobierno del Ecuador, crea la Reserva de Recursos Marinos de Galápagos, después en 1990 el patrimonio es declarado santuario de ballenas, a lo largo de 8 años en 1998 se aprueba la “Ley de régimen especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos” en el mismo año se decreta Reserva Marina de Galápagos con un área marina que abarca una extensión alrededor de 138.000 km² e incluye todas las aguas interiores del archipiélago y todas aquellas contenidas en 40 millas náuticas. En el 2001 la UNESCO incluye la Reserva Marina de Galápagos en la lista de Patrimonios Naturales de la Humanidad. (Ministerio de Turismo, 2012)

En cuanto a la gente de Galápagos, la historia de Colonización de Galápagos se remota a mediados del siglo XVII, con la llegada de los primeros piratas que las usaban como refugio;

posteriormente los balleneros noruegos se radicaron en las islas impulsando los asentamientos humanos.

El turismo, la pesca artesanal, la agricultura y las artesanías constituyen hoy como las principales fuentes de vida de las poblaciones de Galápagos. Alrededor de 19.184 personas habitan el conjunto de las cinco islas pobladas: San Cristóbal, Santa Cruz, Isabela, Floreana y Baltra. El turismo, es la base de la economía total y su principal fuente de ingreso. El Archipiélago recibe actualmente la visita anual de aproximadamente 20.0000 turistas.

La segunda actividad económica es la pesca artesanal, sector involucrado en la conservación de la Reserva Marina de Galápagos. Los pescadores artesanales representan un grupo importante de la economía local. En los últimos años, la habilidad artesanal de los pobladores isleños, se ha desarrollado significativamente; la utilización de materiales reciclados, pintura en camisetas y tallado en madera, es singular. Las actividades agropecuarias en las islas no son muy tecnificadas, los productos naturales cultivados de manera orgánica son traídos de las zonas húmedas de la parte alta de las islas habitadas. (Ministerio de Turismo, 2012)

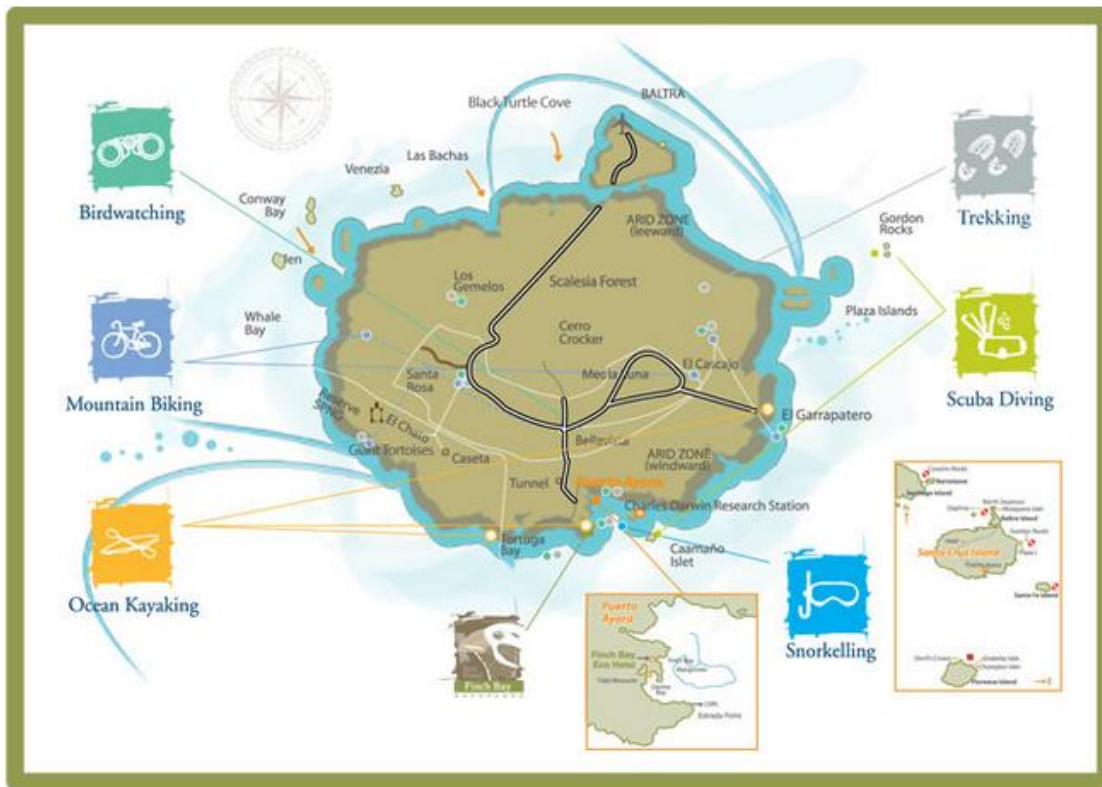
Cultural: La cultura de las Islas Galápagos no difiere mucho de las demás regiones del Ecuador, tiene un poco de cada región Costa, Sierra y Oriente. La mayoría de los hombres trabajan como pescadores lo cual ha sido siempre un importante recurso económico para las familias en las Islas Galápagos. Esta actividad se la realiza a bordo de pequeñas embarcaciones y se la puede considerar como sostenible, pero desde aproximadamente 1970 las Islas Galápagos se han ido cada vez más orientadas a la economía y al negocio del turismo. En general las costumbres en Galápagos son muy similares a aquellas practicadas en el Ecuador, la gente es

muy cálida, amigable y los galapagueños están siempre dispuestos a ayudar a los visitantes. (INEC, 2010)

Demográfica: El Hotel Finch Bay está perfectamente localizado junto a una playa apartada pública de Puerto Ayora, en el sur de la Isla Santa Cruz. Desde el aeropuerto de Baltra, los

Gráfico 1: Ubicación

huéspedes cruzan el canal hacia la Isla Santa Cruz y luego por tierra hacia el sur hasta el puerto. El viaje dura alrededor de 45 minutos. (Bustamante, 2013)



Fuente: Página oficial de Finch Bay Hotel
Elaborado por: Xavier Antonio Bustamante Garcia

Política: Galápagos como Patrimonio Natural de la Humanidad, posee un régimen político especial, el cual se basa en tres normas fundamentales que son las buenas prácticas ambientales, el turismo responsable y sostenible, y también el buen manejo de los fondos públicos. Para lo cual se pensó en crear una ley que rijan a los establecimientos turísticos de las islas, en función de su tamaño servicios ofertados y tiempo de funcionamiento, controlando, clausurando o excluyendo a los establecimientos que no practiquen turismo sostenible, y que pongan en riesgo la fragilidad de los ecosistemas existentes. El ingreso alto del turismo a las islas es otro factor que pone en riesgo esta fragilidad, razón por la cual, El Parque Nacional Galápagos, está estudiando la posibilidad de proponer itinerarios para turismo en centro poblados, de al menos 7 días, para de esta manera diversificar más el turismo, alrededor de la isla, y a su vez, controlar el ingreso de turistas hacia las mismas.

Como es de conocimiento público, las leyes de las Islas Galápagos son estrictas para todos por igual. Según la ley solo las personas residentes pueden ejercer derechos laborales y vivir en las mismas Islas, sin embargo en muchos de los casos esta población no ha tenido un control favorable lo que ha generado un crecimiento notable de la población, la misma que proviene de otras provincias en especial de la provincia del Guayas, se establecen ilegalmente en las Islas y como consecuencia de esto se reduce la participación local en el ámbito turístico. (INEC, 2010)

Legal: Ley Especial para la provincia de Galápagos; dentro de las disposiciones generales tenemos:

- **PRIMERA.- EL INGA** al que se refiere esta Ley, sucede y reemplaza en sus derechos y obligaciones, incluyendo derechos patrimoniales y obligaciones laborales,

al Instituto Nacional Galápagos, creado mediante Ley del 7 de febrero de 1980, publicado en el Registro Oficial No. 131 de 21 de febrero de 1980.

- **SEGUNDA.-** Para el ejercicio de todas las actividades lucrativas, las personas naturales y jurídicas deberán pertenecer, en caso de existir a las correspondientes asociaciones, cooperativas, cámaras, gremios u otras organizaciones, cantonales o provinciales.
- **TERCERA.-** La elaboración de los planes de manejo establecidos en esta Ley se realizarán a base de mecanismos de planificación participativa.
- **CUARTA.-** La Reforma Educativa Integral de la provincia de Galápagos se financiará con los siguientes recursos:
 - 1. Fondos provenientes del Presupuesto del Estado;
 - 2. Fondos provenientes de los presupuestos de las instituciones del Régimen Seccional Autónomo e INGALA; y,
 - 3. Recursos provenientes de la Reforma Educativa Nacional.
- **QUINTA.-** Todo trámite de matrículas, cursos de ascenso y capacitación, así como permisos de tráfico que le corresponde otorgar a la DIGMER, concerniente a la provincia de Galápagos, serán concedidos a través de las Capitanías de Puerto de la provincia de Galápagos.
- **SEXTA.-** El Ministerio de Finanzas y Crédito Público entregará al INEFAN anualmente los recursos necesarios para financiar las actividades del Instituto y en especial aquellas relacionadas con el manejo y administración del Patrimonio Nacional de Áreas Protegidas del Estado.

- **SEPTIMA.-** Para los residentes permanentes y temporales, las tarifas de transportación aérea y marítima de pasajeros aplicarán un descuento del cincuenta por ciento (50%) de su valor, en todas las rutas entre la provincia de Galápagos y las ciudades de Quito, Guayaquil y todas aquellas con las que se mantenga o se establezca en el futuro nuevas rutas aéreas y marítimas, desde y hacia Galápagos. La misma tarifa se aplicará para transportación aérea o marítima entre las islas de la provincia de Galápagos. Así también, los residentes de la provincia de Galápagos tendrán derecho a un descuento del treinta por ciento (30%) sobre las tarifas de transportación de carga por vía marítima, de los bienes que se determinen en el Reglamento General de Aplicación de esta Ley.
- **OCTAVA.- ACTUALIZACION DEL REGIMEN SALARIAL PARA EL SECTOR PUBLICO:**
 - 1. Se establece para todos los empleados, servidores y trabajadores públicos, sujetos al Código del Trabajo, a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, a la Ley de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio Nacional y otras normas legales referidas a los funcionarios y empleados civiles de las FF.AA., los funcionarios y empleados de la Función Judicial, y los jubilados, dentro de la circunscripción territorial de la provincia de Galápagos, un incremento equivalente al setenta y cinco por ciento calculado sobre el salario mínimo, salario mínimo sectorial o sueldo básico de la escala correspondiente de sueldos, según corresponda. El salario mínimo vital, mínimo sectorial o sueldo básico de la provincia de Galápagos en cada

categoría está formado por la suma del salario mínimo vital, y salario mínimo sectorial o sueldo básico del continente más el 75% de incremento (US\$ 619,50); sobre este resultado se calcularán y pagarán las remuneraciones complementarias, así como las bonificaciones adicionales incluida la que consta en el siguiente numeral.

- 2. Toda persona que mantenga una relación laboral de dependencia con cualquier entidad del sector público que labore en la provincia insular de Galápagos, tiene una bonificación mensual equivalente al ciento por ciento de los salarios mínimos o sueldos básicos de la escala de sueldos de los servidores públicos vigentes en la provincia de Galápagos según corresponda.

- **NOVENA.- ACTUALIZACION DEL REGIMEN SALARIAL PARA EL SECTOR PRIVADO:**

- Las remuneraciones de los trabajadores y empleados privados que prestan sus servicios dentro de la circunscripción territorial de la provincia de Galápagos, tienen un incremento equivalente al setenta y cinco por ciento, calculado sobre el salario mínimo vital general o salario mínimo sectorial según corresponda. El total resultante constituye el salario mínimo vital general, mínimo sectorial o sueldo básico de Galápagos. Sobre dicho monto se calcularán las remuneraciones complementarias establecidas o que se establecieren de acuerdo con la Ley.

- **DECIMA.-** Los beneficios y derechos laborales establecidos en esta Ley no se consideran adicionales a los establecidos en los instrumentos legales derogados

expresamente en el título final de esta Ley. Estos beneficios se entienden incorporados en las disposiciones correspondientes de esta Ley.

- **DECIMA PRIMERA.-** Para atender los requerimientos de control y manejo de las áreas (sic) protegidas y el sistema de inspección y cuarentena, las instituciones competentes conforme esta Ley, están plenamente facultadas para realizar la contratación del personal necesario para este efecto. El Ministerio de Finanzas asignará los recursos necesarios
- **DECIMA SEGUNDA.-** Las personas naturales no residentes y las personas jurídicas que no tengan su domicilio en Galápagos podrán realizar inversiones en la provincia siempre y cuando se asocien con un residente permanente y de acuerdo con el reglamento especial que para el efecto lo expedirá el Consejo del INGALA.
(Congreso Nacional El Plenario De Las Comisiones Legislativas., 2001)

2.2. AMBIENTE INTERNO

2.2.1. MICRO ENTORNO

MISIÓN

Compartir con los exploradores del Mundo lo mejor del Ecuador.

VISIÓN:

Ser el ejemplo de excelencia en la industria de la Hotelería y Turismo.

OBJETIVOS:

- Brindar siempre el mejor servicio hacia nuestros huéspedes con el fin de cumplir las necesidades de los mismos.
- Obtener una mayor productividad y competitividad por la disminución de las pérdidas económicas tangibles e intangibles, derivadas de la accidentalidad laboral.
- Cumplir con toda la normativa vigente y con los estándares de salud y seguridad.
- Fomentar el compromiso y participación activa de los colaboradores para lograr el éxito y cabal cumplimiento de los estándares establecidos por la compañía.

FODA:

Es un proceso de razonamiento que sirve como herramienta, el mismo que proporciona la información para el proceso de planeación estratégica, con el fin de tomar las medidas necesarias para corregir o efectuar proyectos.

- **Fortalezas:**

- Predio con toda la documentación que acredita la propiedad privada
- Vías de acceso, en muy buen estado, energía por red pública y comunicaciones
- Amplia diversidad de flora y fauna nativas, plantaciones forestales, frutales perennes y diversidad de cultivos de ciclo corto
- Ubicación privilegiada, que cuenta con miradores naturales de la línea costera y del puerto.
- Todos los colaboradores de las diferentes áreas de trabajo dominan perfectamente inglés como su segundo idioma.
- Ambiente libre de contaminación por ruido, gases o residuos.
- Instalaciones seguras y vigilancia para la seguridad de los huéspedes.

- Infraestructura ecológica, garantiza el uso eficiente de agua y energía eléctrica así como también la preservación de recursos naturales.

- **Debilidades:**

- La mayoría de los proveedores son de Quito o Guayaquil, lo que implica un costo adicional por envío que normalmente se realiza por barco.
- Alta rotación del personal.
- Temporadas altas, no hay capacidad para la demanda de huéspedes que solicitan
-
- Ciertas actividades turísticas en la parte alta de la isla no están bien posicionadas debido a su reciente implementación.

- **Oportunidades:**

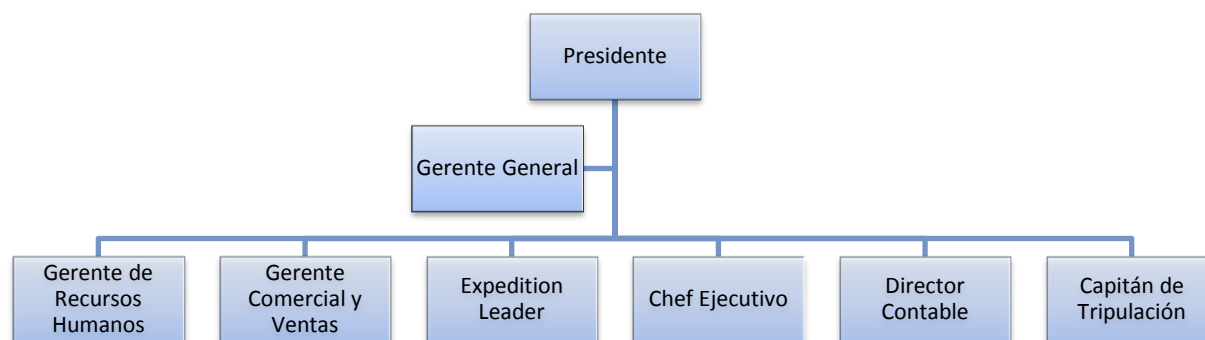
- El nivel de ingresos económicos de los huéspedes del Hotel Finch Bay es alto, es por esto que no se escandalizan al momento de conocer los precios que ofrecen.
- Segmento de mercado satisfecho.
- Competencia actual escasa.
- Excelente posibilidad de incrementar sus ventas, debido a los premios internacionales que ha recibido.

- **Amenazas:**

- Desastres naturales que puedan causar daños en las vías, tsunamis, incendios, cambios climáticos.
- Ingreso de nuevas plagas que afecten cultivos y a las personas (chivos, hormigas, ratas).
- Incremento y /o elevación de impuestos por las tasas de ingreso de los turistas especialmente extranjeros al Parque Nacional Galápagos.
- Cambios en la Ley Especial que rige para la provincia de Galápagos.

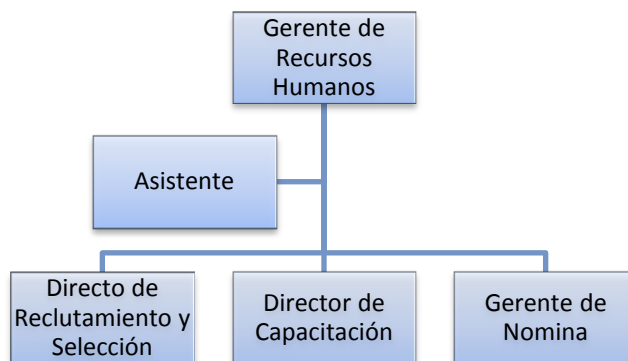
ORGANIGRAMAS

Gráfico 2: Organigrama departamentos de Finch Bay Hotel



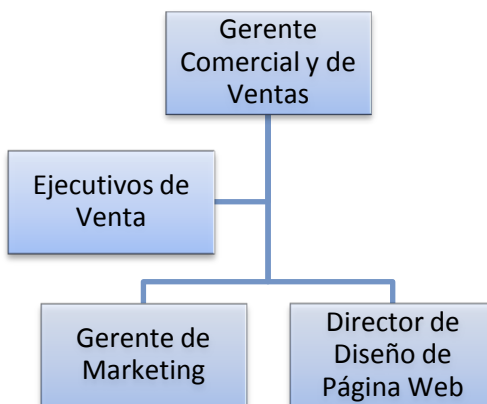
Fuente: Finch Bay Hotel
Elaborado por: Karina Arias

Gráfico 3: Organigrama departamento Recursos Humanos



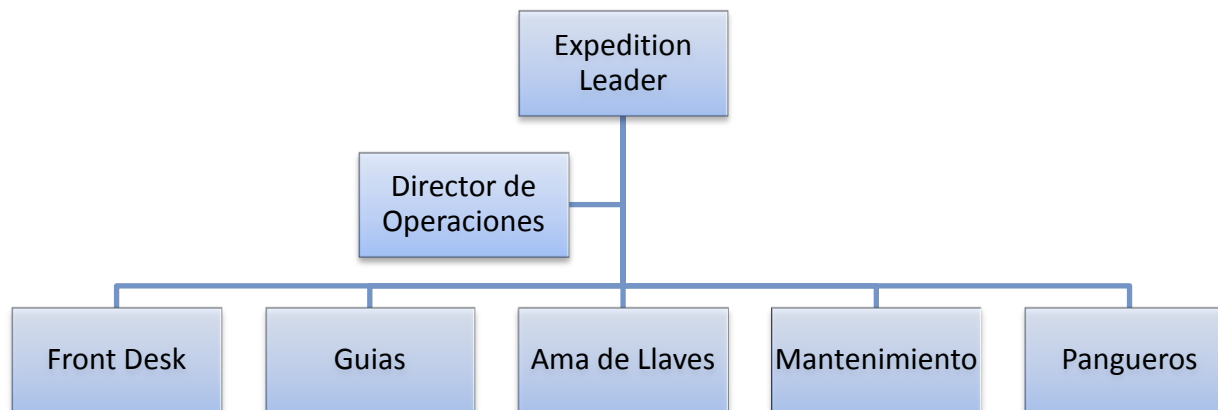
Fuente: Finch Bay Hotel
Elaborado por: Karina Arias

Gráfico 4: Organigrama de Área Comercial y Ventas



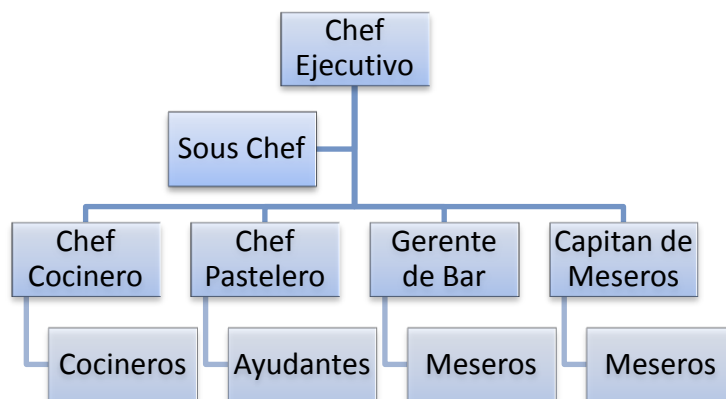
Fuente: Finch Bay Hotel
Elaborado por: Karina Arias

Gráfico 5: Organigrama Expediciones y Operaciones



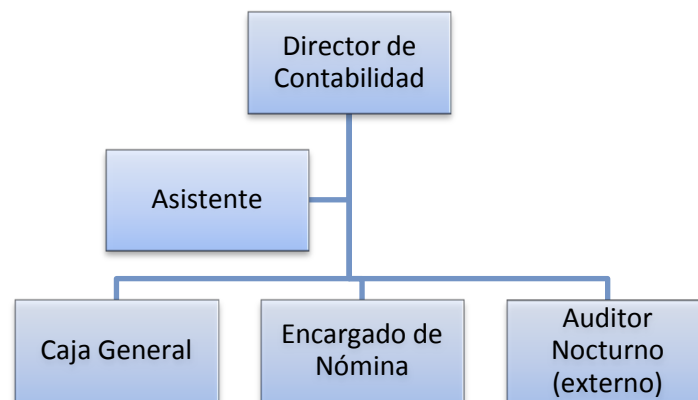
Fuente: Finch Bay Hotel
Elaborado por: Karina Arias

Gráfico 6: Organigrama del Área de Restauración



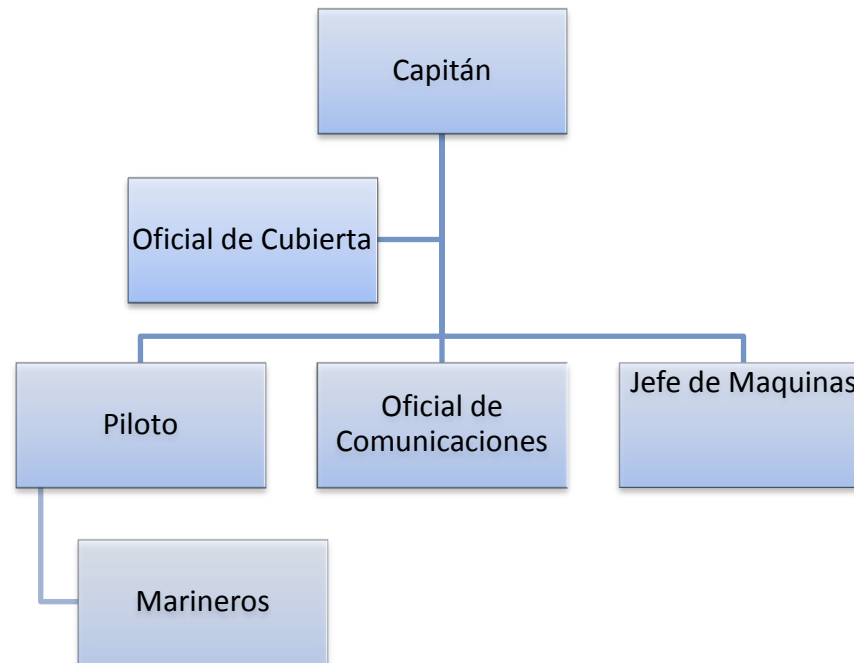
Fuente: Finch Bay Hotel
Elaborado por: Karina Arias

Gráfico 7: Organigrama del Área de Contabilidad



Fuente: Finch Bay Hotel
Elaborado por: Karina Arias

Gráfico 8: Organigrama de Tripulación



Fuente: Finch Bay Hotel
Elaborado por: Karina Arias

FUNCIONES

Tabla 6: Funciones de cada área

Área	Funciones
Dirección	Persona que dirige la empresa, encargado de tomar, aprobar o negar decisiones para el futuro exitoso de la organización.
Gerencia General	Es el encargado de dirigir y evaluar a los gerentes de cada área, realiza los vínculos con los organismos gubernamentales, medios y representantes hoteleros. Analiza, planifica y propone el presupuesto financiero de cada año. Determina las necesidades de cada departamento así como también establece políticas homogéneas. Realiza un análisis de la competencia, propone nuevas estrategias para el mejoramiento continuo.
Departamento de Ventas y Reservas	La función del departamento de ventas es llevar a cabo las negociaciones con los posibles huéspedes, se vende habitación, alimentos, bebidas y excursiones (en mar o en tierra); una vez concretada la venta, los operativos del área de ventas proceden a crear un tour con un código para cada reservación, solicitan a los huéspedes toda la información acerca de ellos mismos para ingresarles en el sistema y a su vez asignar las habitaciones.
Departamento de Recursos Humanos	Sus funciones principales es escoger, servir y perfeccionar al talento humano ya que el éxito de este hotel es debido a la calidad del servicio que presta el personal. El seleccionar persona requiere de bastante tiempo ya que debe cumplir con procesos para poder ubicar a cada persona donde se considere que va a desempeñar muy bien sus funciones, dentro de la

	selección de personal se hace reclutamiento, requisitos, entrevistas, verificación de referencias, pruebas psicológicas, una vez pasado estos primeros pasos realiza entrevista con los jefes de cada departamento, exámenes médicos, la contratación y la inducciones especialmente de sus funciones a cumplir. El departamento de recursos humanos también debe realizar capacitaciones, evaluaciones del desempeño y motivaciones, clima organizacional, sueldos y salarios, que el personal tenga todo bajo lo que la ley vigente dispone.
Departamento de Alimentos y Bebidas	Encargado de planificar y controlar desde que los productos ingresan al hotel, elabora una programación dentro de la cocina como son los horarios, responsabilidades de cada uno; elabora la carta y el menú de cada día, analiza costos y rentabilidad del menú, administra la existencia de productos en stock, supervisa higiene personal y seguridad en los alimentos. Una función bien importante de este departamento es la de revisar los detalles de cada información de los huéspedes, ya que cuando los huéspedes ya están ingresados al sistema, ellos proporcionan si tiene alguna restricción médica o alergia a algún tipo de producto.
Departamento de Contabilidad	Su primera función es el registro de los ingresos de cada servicio (transfer, alojamiento, alimentos y bebidas, excursiones en tierra o en yate). Registro de los egresos, es decir; los pagos a los proveedores (páginas web, alimentos y bebidas, manteamiento, etc). Nómina del personal (sueldos y salarios). Realiza informes estadísticos donde se registra todos

	los ingresos, egresos y nómina.
Departamento de Expediciones y Operaciones	El Expedition leader y el director de operación están encargados básicamente del manejo y coordinación de las actividades de cada día; es decir; servicios de transfer in /out y la coordinación de las pangas desde el muelle público de Puerto Ayora hacia el muelle del hotel Finch Bay Hotel, guías para los diferentes lugares como la parte Alta de Santa Cruz, Estación Científica Charles Darwin, Tortuga Bay, excursiones en yate (Bartolomé, Seymour Norte, Plaza Sur, Santa Fe)
Tripulación	Se ocupa principalmente de planificar y coordinar las actividades de navegación; supervisar el equipo y conducir la embarcación en ruta turística. Debe inspeccionar y adecuar la embarcación para recibir al turista, ejecutar servicios de marinería, cuidar documentos, controles y registros; evitar impacto ambiental observando señales de filtración o contaminantes en el medio ambiente u orientando al turista en relación al desecho de basura. Mantener seguridad y la privacidad del turista, cuidar de la presencia personal y postura profesional.
Front Desk	Su función principal es satisfacer las necesidades de los huéspedes, siguiendo ciertas normas de calidad para la atención a los clientes, como son el saludo y la bienvenida, estar pendiente de cualquier requerimiento a lo largo de la estancia y la despedida. El área de recepción también cumple ciertas gestiones junto con el departamento de reservas, como

	procesar los cargos de las reservaciones.
Encargado de Mantenimiento	Dentro de sus funciones esta probar el funcionamiento de todos los equipos y la instalación, en el caso de que ocurra alguna falla debe identificar la magnitud del daño, decidir cuál sería el mejor procedimiento a utilizar, determinar el presupuesto para la reparación, enlistar los repuestos o materiales, considerar el tiempo que le va a tomar la reparación y por ultimo genera un reporte de daños del equipo, habitación o área afectada.

Elaborado por: Caren Merizalde

Distribución física del hotel:

Finch Bay Hotel cuenta con 27 habitaciones, las cuales 21 son habitaciones Garden View y 6 Ocena View suites, todas las habitaciones tiene baño y aire acondicionado. Su infraestructura y sus actividades están totalmente direccionadas a un concepto de ecoturismo que esto ha hecho que gane numerosos premios por sus esfuerzos de conservación.

Gráfico 9: Ocean View Suites



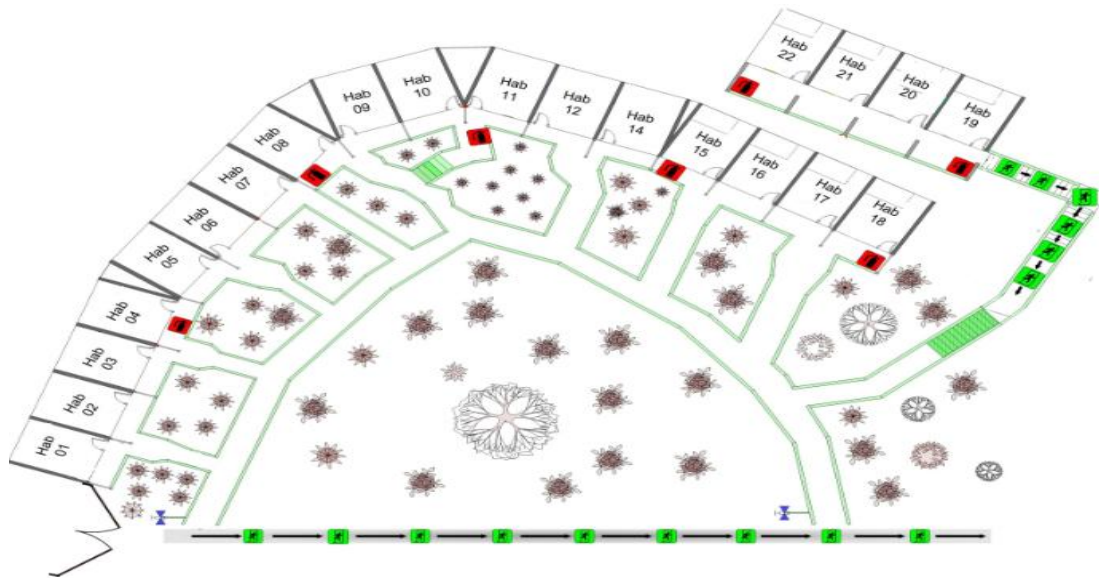
Fuente: Pagina Web Oficial Finch Bay Hotel
Elaborado por: Xavier Antonio Bustamante

Gráfico 10: Plano Ocean View Suite



Fuente: Pagina Web Oficial Finch Bay Hotel
Elaborado por: Xavier Antonio Bustamante

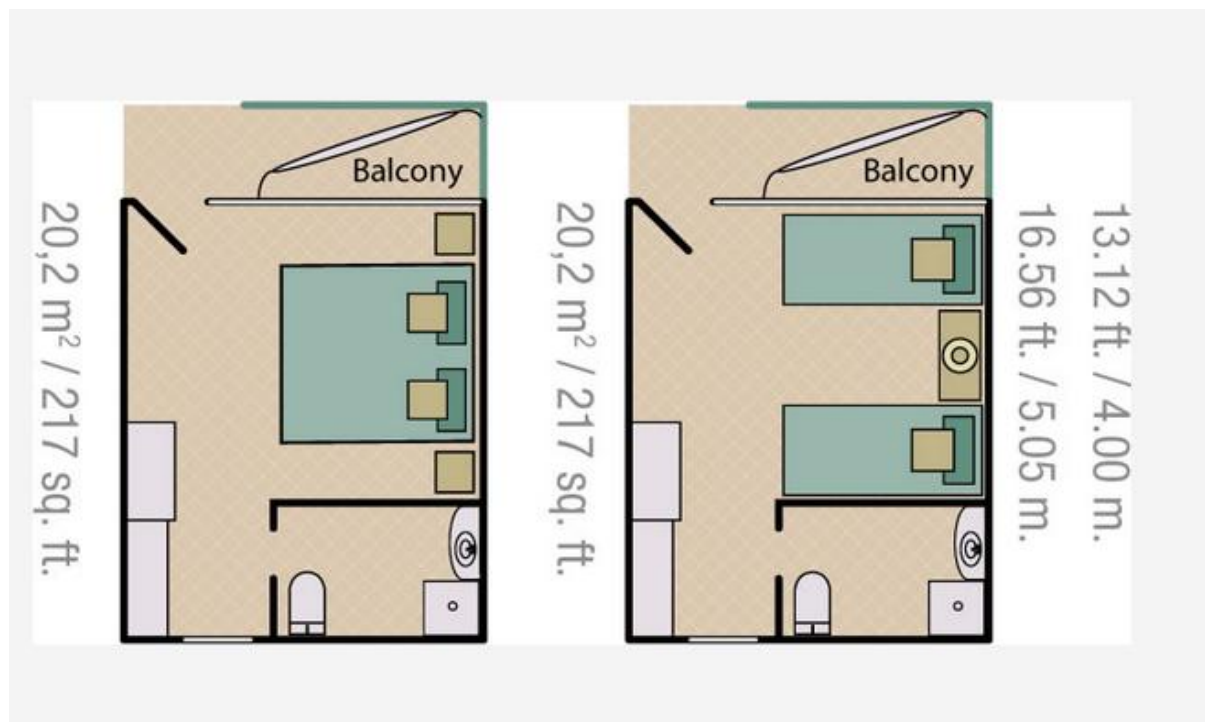
Gráfico 11: Garden View Room



Fuente: Pagina Web Oficial Finch Bay Hotel

Elaborado por: Xavier Antonio Bustamante

Gráfico 12: Plano Garden View Room



Fuente: Pagina Web Oficial Finch Bay Hotel

Elaborado por: Xavier Antonio Bustamante

Manual de Seguridad y Salud en el trabajo de Finch Bay Hotel, INDEFATIGABLE S.A.:

Brindamos a nuestros huéspedes servicios que cuentan con los más grandes estándares de seguridad. Operamos bajo medidas orientadas a preservar la seguridad de la vida humana, control de la contaminación, protección del medio ambiente y resguardo de la propiedad.

- **Art 2: Derechos y obligaciones de los trabajadores de FINCH BAY HOTEL:**

- a) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado que garantice su salud, seguridad y bienestar. Los trabajadores participaran activamente en la vigilancia y control de su seguridad, para lo cual serán permanentemente informados por parte del empleador sobre los riesgos laborales vinculados a sus actividades y las medidas que se toman para su prevención.
- b) Interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores, sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, en tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometiendo negligencia grave.
- c) Solicitar el cambio de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y/o capacitación.
- d) Conocer los resultados de los exámenes médicos de laboratorios o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de

los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio.

- e) A la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

- **Art 3: Prohibiciones a INDEFATIGABLE S.A:**

- a) Obligar a sus trabajadores a laborar en ambiente insalubres; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.
- b) Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo la acción de cualquier sustancia toxica.
- c) Facultar al trabajadores el desempeño de sus labores, sin el uso de la ropa de trabajo y equipo de protección personal adecuados.
- d) Transportar a los trabajadores en vehículos inadecuados para este efecto.
- e) Dejar de cumplir las disposiciones o indicaciones que sobre prevención de riesgo establezcan las autoridades competentes en materia de Seguridad y Salud del Trabajo.
- f) Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.
- g) Se prohíbe la contratación de niñas, niños y adolescentes.

- **Art. 8: Visita médica periódica:**

INDEFATIGABLE no está obligado a instalar un Servicio Médico permanente pero deberá contar con la visita periódica de un médico, quien apoyará principalmente con charlas y campañas puntuales en temas de prevención y realizará la apertura o actualizaciones de fichas medicas ocupacionales al personal que labora en la empresa.

- **Art. 9: Responsabilidad de Gerencia General, Gerentes y Jefes de Área en materia de Seguridad y Salud:**

Gerencia General:

- a) Aprobar la política en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, valor por su cumplimiento y apoyar con dirección y recursos para el desarrollo de los objetivos, planes y programas que en materia de prevención de riesgos se generan en la empresa.
- b) Asegurar el cumplimiento de la legislación nacional aplicable en Seguridad y Salud en el Trabajo y de otros compromisos voluntariamente asumidos.
- c) Formalizar las reformas del presente Reglamento.
- d) Conocer los resultados de la investigación de accidentes laborales.
- e) Fomentar la participación e integración de los empleados en la prevención de riesgos.

De los Gerentes y Jefes de Área:

- a) Velar porque las disposiciones del Reglamento se cumplan en las áreas a su cargo.
- b) Motivar a todo su personal a cargo la participación e integración en la prevención de riesgos.

- c) Mantener permanente comunicación entre áreas con el fin de mejorar los estándares internos de INDEFATIGABLE en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- d) Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.

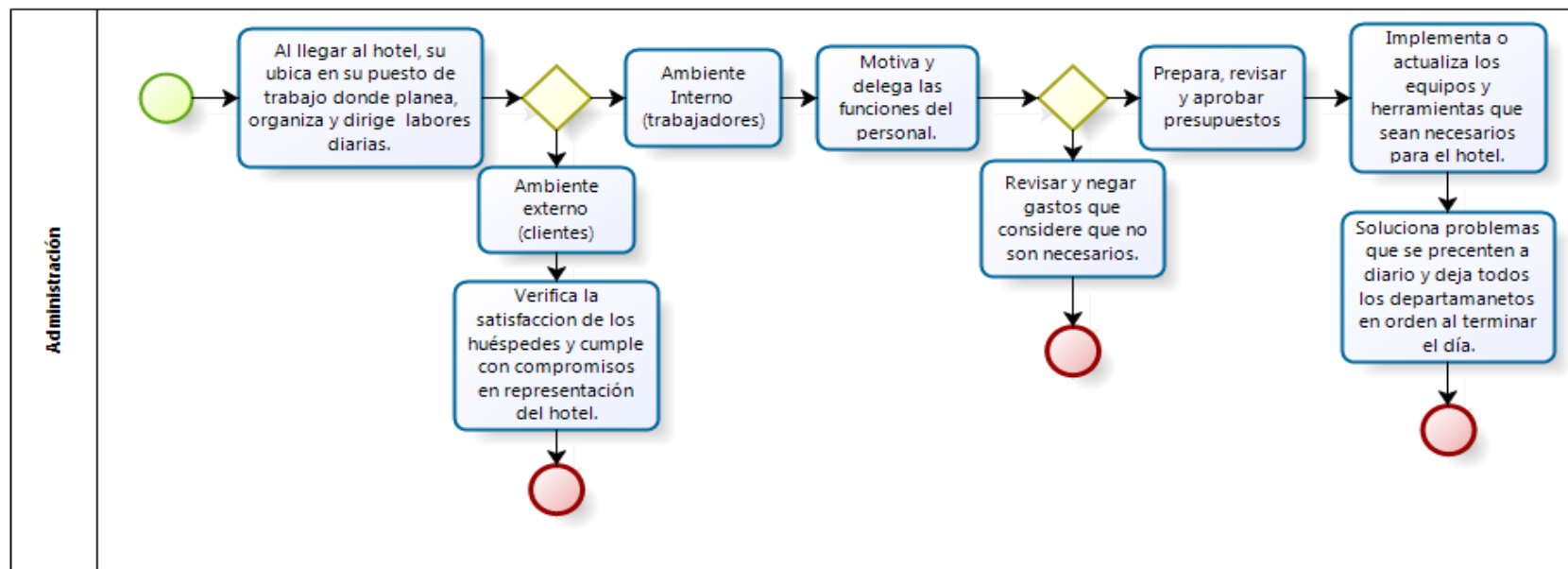
- **Art. 43: Gestión Ambiental**

En materia de gestión ambiental INDEFATIGABLE mantendrá su compromiso al cumplimiento de todas las normas jurídicas ambientales aplicables a la actividad de la compañía.

El manejo integral de los desechos será difundido y reforzado mediante charlas y boletines, entre otros.

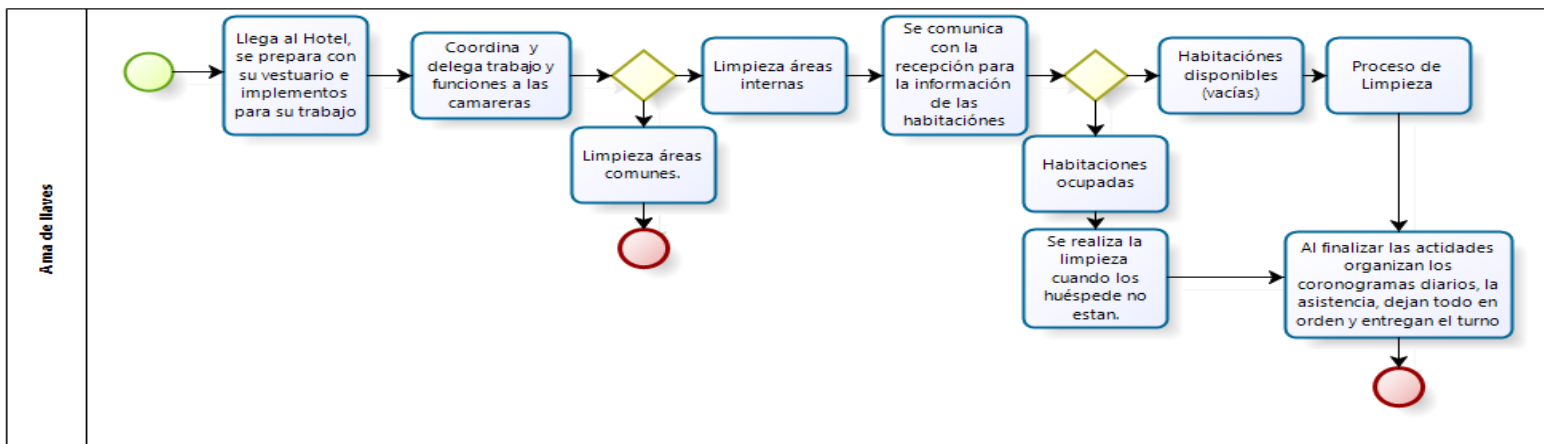
Flujos de Procesos

Gráfico 13: Administración



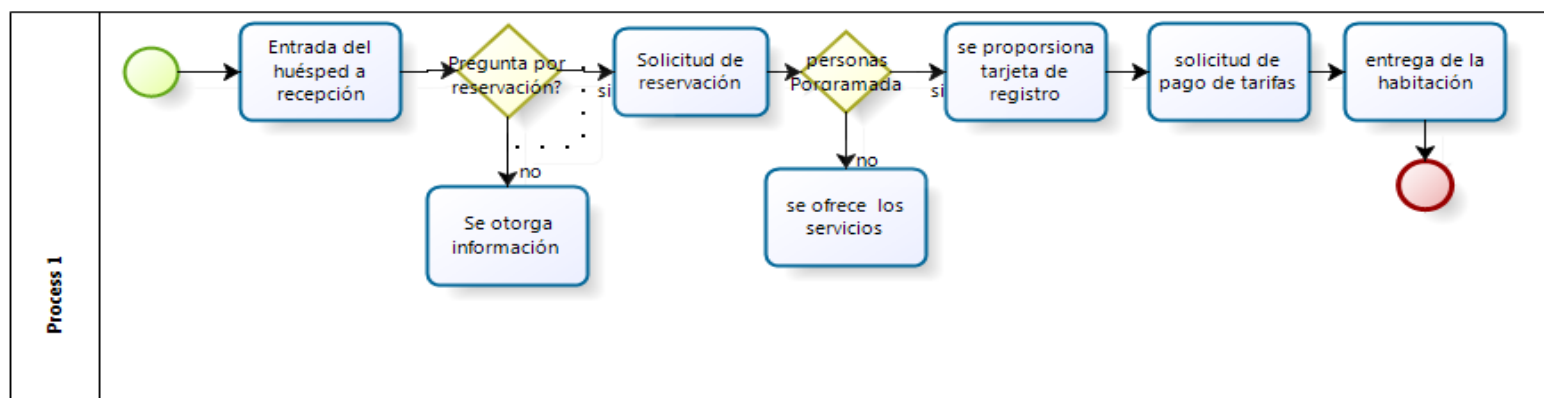
Elaborado por: Caren Merizalde
Fuente: Finch Bay Hotel

Gráfico 14: Ama de llaves



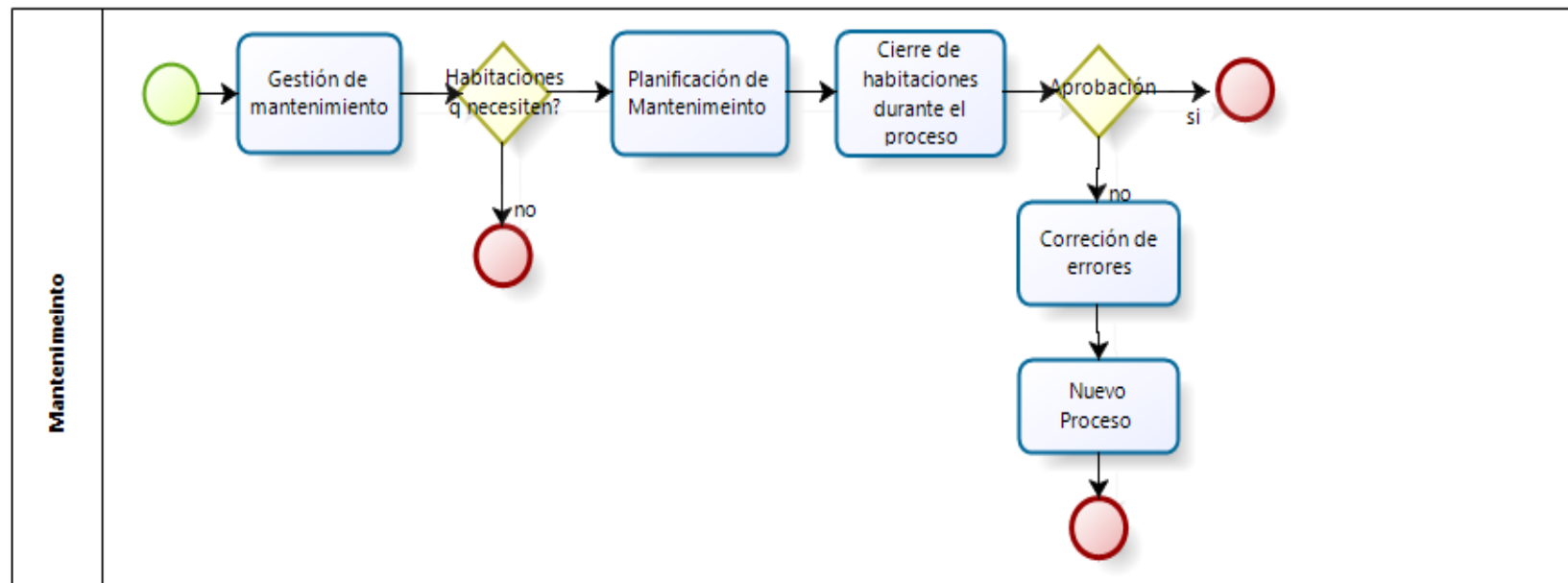
Elaborado por: Caren Merizalde
Fuente: Finch Bay Hotel

Gráfico 15: Recepción



Elaborado por: Caren Merizalde
Fuente: Finch Bay Hotel

Gráfico 16: Mantenimiento



Elaborado por: Caren Merizalde
Fuente: Finch Bay Hotel

COMPETENCIAS:

Tabla 7: Encargado de ventas

Encargado de Ventas		
El encargado de reservas, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Técnicas de atención al cliente; - Técnicas de ventas y negociaciones por teléfono; - Formas, condiciones y garantías de pago; - Operación del computador, teléfono y fax; - Procedimiento para garantizar la privacidad y seguridad del huésped; - Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento del establecimiento; - Flujo de información y elaboración de formularios de servicios de reservas; - Técnicas hoteleras, normas y procedimientos del departamento de recepción y reservas; - Manejo de pronósticos de ocupación hotelera y estacionalidad.	- Capacidad de recibir información de huéspedes. - Buena memoria para recordar el nombre y preferencias del cliente. - Facilidad de comunicación oral clara y articulada, principalmente por teléfono, con empleo adecuado del idioma. - Calculo de las cuatro operaciones aritméticas y calculo porcentual.	- Decidido: Rápido en llegar a conclusiones y en sopesar pros y contras, puede precipitarse, asume riesgos. - Detallista: Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. - Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

Fuente: INEN, 2008
Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 8: Recepcionista

Recepcionista		
El recepcionista, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Dominio del sistema tarifario; - Procesos de ingreso (check in) y salida (check out) del huésped; - Procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social; - Servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimientos de alojamiento; - Procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamadas de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento, posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica; - Términos técnicos de hotelería relativos a la recepción; - Medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos,	- Debatir afablemente en discusiones. - Lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible; - Comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuado. - Predisposición para integrarse al trabajo en equipo; - Obtención de la cooperación de colegas y de otros sectores; - Interpretación de lenguaje corporal; - Comprensión de las necesidades del cliente; - Tener la capacidad para dar prioridades al huésped; - Capacidad de relacionarse con los clientes; - Capacidad para realizar una evaluación completa de la situación antes de tomar una decisión.	- Innovador: Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. - Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

lugares para comprar sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas; - Requisitos de higiene personal; - Reglas de etiqueta y protocolo; - Relaciones humanas; - Manejos de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet; - Contabilidad general; - Usos horarios; - Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros; - Primeros auxilios básicos.		
--	--	--

Fuente: INEN, 2008
Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 9: Ama de llaves

Ama de llaves		
El ama de llaves, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Técnicas de elaboración de presupuesto, cronogramas, horarios de trabajo y eventos especiales; - Desarrollo de procedimientos operacionales; - Técnicas de liderazgo y jefatura; coordinación y supervisión de persona; métodos de validación de profesionales y equipos; - Legislación laboral y comercial aplicable a contratos de prestación de servicios y a técnicas de negociación de contratos; - Técnicas de manejo de inventarios, control, almacenamiento y establecimiento de puntos de reposición de materiales; - Técnicas para limpieza, higienización y ordenamiento aplicables a empresas de alojamiento y operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones; - Servicio de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimientos de	- Capacidad de argumentar con lógica verbalmente o por escrito; - Tomar decisiones complejas, individuales o conjuntamente con otras personas; - Cálculos matemáticos y elaboración de planillas y gráficos para análisis y control; - Lectura y escritura clara para elaboración de informes gerenciales; - Planificación de corto plazo, de acuerdo con recomendaciones estratégicas.	- Innovador: con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones. - Detallista: Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. - Practico: Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas. - Controlador: Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros. - Democrático: Anima a los demás a expresar sus opiniones, consultas, escucha y toma en cuenta a los demás. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

alojamiento; - Técnicas de servicio al cliente; - Técnicas básicas de decoración, manejo de volúmenes, manejo del color; - Requisitos para trabajo en equipo.		
--	--	--

Fuente: INEN, 2008

Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 10: Encargado de Mantenimiento

Encargado de Mantenimiento		
El encargado de mantenimientos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Técnicas de diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, electrónicos, mecánicos e hidráulicos; - Herramientas y suministros de uso común en electricidad y en mecánica básica; - Requisitos de higiene y seguridad en el trabajo; - Operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones; - Conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura; - Manejo de formularios de servicio de mantenimiento; - Funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento.	- Cálculo de las cuatro operaciones matemáticas; - Lectura y escritura para el llenado de formularios y registro de novedades simples; - Comunicación clara de manera oral y escrita; - Rapidez en la toma de decisiones en momentos de presión de tiempo o trabajo; - Improvisar y encontrar soluciones optimizando los recursos que se tienen disponibles; - Identificar los detalles de roturas o características en objetos y piezas; - Diagnosticar ruidos que indiquen defectos; - Coordinación motora con los dedos y las manos, firmeza para manipular objetos.	- Práctico: Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas. - Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. - Previsor: Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos. - Activo: Tiene energía, necesita movimiento y actividad. - Perseverante: Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.

Fuente: INEN, 2008
Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 11: Chef de cocina

Tabla: Chef de cocina		
El chef de cocina, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Prácticas administrativas de planificación; - Elaboración de presupuestos; - Administración de la producción; - Principios básicos de gestión de procesos en la producción de alimentos y bebidas; - Principios de administración de alimentos y bebidas; - Recetas básicas de la cocina nacional e internacional para los varios tipos de servicio; - Términos técnicos operacionales de alimentos y bebidas; - Primeros auxilios básicos; - Seguridad industrial; - Ingredientes, variedad, sazón de productos e insumos básicos de la cocina; - Técnicas de preparación, técnicas de cocción,	- Leer e identificar hora, temperatura y peso. - Cálculo estimativo de tiempo, peso, dimensión, cantidad y costo de los alimentos; - Calcular operaciones aritméticas básicas, porcentaje y fracciones; - Memoria de corto y largo plazo; - Comunicación clara y articulada, en forma oral y escrita; - Capaz de escuchar, orientar, supervisar, motivar y relacionarse con el equipo de trabajo; - Capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el periodo de trabajo y con temperatura elevada; - Iniciativa para prevenir y solucionar problemas; - Juzgar sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos;	- Detallista: Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. - Confiable: Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y que decir, hace que otros se sientan cómodos; - Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. - Controlador: Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

disposición, montaje y presentación de platos, técnicas de servicio; - Técnicas de aprovechamiento, porcionamiento de alimentos y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas; - Técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual; - Aspectos básicos de nutrición y dietas alimenticias; - Principales tipos, estructura y funcionamiento de establecimiento de alimentación y tipos de servicio y presentación de platos; - Maquinaria, equipos y utensilios de cocina; - Términos técnicos nacionales e internacionales de gastronomía; - Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.	- Reflejos rápidos, coordinación motriz fina.	
---	--	--

Fuente: INEN, 2008
Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 12: Chef Pastelero

Chef Pastelero		
El Chef Pastelero, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Procedimientos básicos de inventario y de rotación de existencias (stock); - Técnicas de manipulación, corte, conservación y almacenamiento de alimentos; - Procedimientos de emergencia; - Procedimientos de apertura y cierre del área de trabajo; - Técnicas de aprovechamiento, porcionamiento de alimentos y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas; - Ingredientes e insumos básicos de la pastelería y panadería; - Datos históricos y recetas básicas de la pastelería y panadería nacional e internacional para los diferentes tipos de servicio; - Técnicas de congelamiento, descongelamiento, cocción y preparación de alimentos de pastelería – panadería; - Técnicas de combinación de alimentos de acuerdo	- Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas; - Lectura y escritura con caligrafía legible; - Comunicación clara y articulada; - Lectura e identificación de hora, temperatura y peso, cálculos de estimativa de tiempo, peso, tamaño, cantidad y costo de los alimentos; - Juzgamiento de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos; - Capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada.	- Detallista: Metódica, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. - Confiable: Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y que decir, hace que otros se sientan cómodos. - Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. - Controlador: Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual; - Principales tipos de servicio, montajes y presentación de platos de pastelería – panadería; - Maquinaria, equipos y utensilios básicos de pastelería – panadería. - Vocabulario técnico internacional de uso en pastelería – panadería. - Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.		
--	--	--

Fuente: INEN, 2008
Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 13: Mesero

Mesero		
El Mesero, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón; - Tipos de servicio a la mesa; - Preparación y finalización de platos y salsas; - Técnicas para servir bebidas, licores y vinos; - Vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas; - Funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un restaurante; - Procedimientos de emergencia; - Primeros auxilios básicos; - Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación; - Utilización de equipos, computadora, calculadora, fax, entre otros; - Montaje de mesas.	- Cálculo acertado de las cuatro operaciones aritméticas; - Lectura y escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios; - Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados; - Integración para ejecutar trabajo en equipo; - Interpretación de lenguaje corporal, en partículas gestual; - Memoria de corto plazo para recordar detalle de pedido específico; - Capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.	- Detallista: Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. - Confiable: Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y que decir, hace que otros se sientan cómodos. - Atento: Cordial con cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

Fuente: INEN, 2008
Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 14: Servicios de vinos y licores

Servicios de vinos y licores		
El encargado de servir vinos y licores, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Términos técnicos de la gastronomía nacional e internacional relativos al servicio de alimentos y bebidas; - Técnicas para servir vinos y licores; - Conceptos de enología; - Normas de etiqueta en la mesa y en el salón; - Ingredientes, variedades e insumos básicos de alimentos y bebidas; - Recetas básicas de la cocina nacional e internacional y de coctelería; - Procedimientos básicos de gestión de inventario, conservación, manipulación y de control de existencia (stock); - Datos históricos, origen, regiones productoras, producción cosecha, tipos, composición y clasificación de vinos y derivados, y de otras bebidas de la coctelera internacional; - Técnicas de amortización o maridaje de vinos y	- Degustación para identificación de detalles, diferenciación y juzgamiento de sabor, aroma y apariencia de vinos a través de los sentidos; - Comunicación clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuado; - Comprensión de las necesidades del cliente e interpretación de gestos y lenguaje no verbal; - Juzgamiento con base en datos y hechos; - Facilidad de venta y capacidad para sugerir vinos.	- Detallista: Metódico, ordenado, precios, le gusta tener cada cosa en su sitio. - Amigable: Tiene muchos amigos, goza estando en grupos, busca compañía, comparte cosas con los amigos. - Equilibrado emocionalmente: no transparente emociones reservado en sus comentarios, contrala explosiones temperamentales.

alimentos. - Técnicas de almacenamiento, conservación, decantación y oxigenación de vinos; - Principales tipos de establecimiento, funciones, responsabilidades y tipos de servicio de restaurante; - Equipos y utensilios básicos de los servicios de vino y de alimentos; - Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.		
---	--	--

Fuente: INEN, 2008

Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 15: Guía

Guía		
El guía, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Ley de Turismo General de Actividades Turísticas; - Vocabulario técnico de hotelería y turismo; - Aspectos históricos, geográficos, naturales y culturales de núcleo receptor y de la atracción turística; - Técnicas de entretenimiento y recreación, conducción de grupos, integración y estrategias para solucionar conflictos; - Reglas de protocolo y etiqueta social y cuidados con la higiene personal; - Procedimientos de primeros auxilios básicos; - Rutas, costos y empresas de transporte terrestre público; - Manejo de equipos electrónicos como el Sistema de Posicionamiento global (GPS); - Interpretación de mapas, guías, tiempos e itinerarios.	- Facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas; - Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones ambientales; - Preparación física para caminatas largas y capacidad para transportar peso, expresividad en la comunicación; - Argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y de gesticulación.	- Controlador: Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. - Confiable: Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y que decir, hace que otros se sientan cómodos.

Fuente: INEN, 2008

Elaborado por: Caren Merizalde.

Tabla 16: Capitán de embarcación

Capitán de embarcación		
El capitán de embarcación, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:		
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
- Vocabulario técnico de marinería y turismo; - Reglas de etiqueta social y cuidados con higiene personal; - Técnicas de manipulación y operación de equipamiento náutico; - Técnicas de interpretación de cartas de navegación y pilotaje de embarcaciones de turismo; - Leyes y reglamentos aplicables y procedimientos para evitar impacto ambiental; - Soluciones para reparaciones de defectos comunes en la embarcación; - Procedimientos de primeros auxilios básicos en ambiente náutico; - Técnicas de supervivencia en el mar.	- Cálculos de distancia y de estimativa de tiempo para itinerario náutico; - Elaboración de registros y reportes de acontecimientos; - Comunicación oral y escrita en forma clara y articulada; - Agudeza auditiva, visual y olfativa para identificar ruidos, objetos, colores y olores a distancia; - Preparación física para viajes náuticos y capacidad para transportar peso.	- Controlador: Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros. - Confiable: Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y que decir, hace que otros se sientan cómodos. - Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. - Realizador: Ambicioso, con metas altas o difíciles, centrado en su carrera, orientado a resultados. (INEN, 2008).

Fuente: INEN, 2008

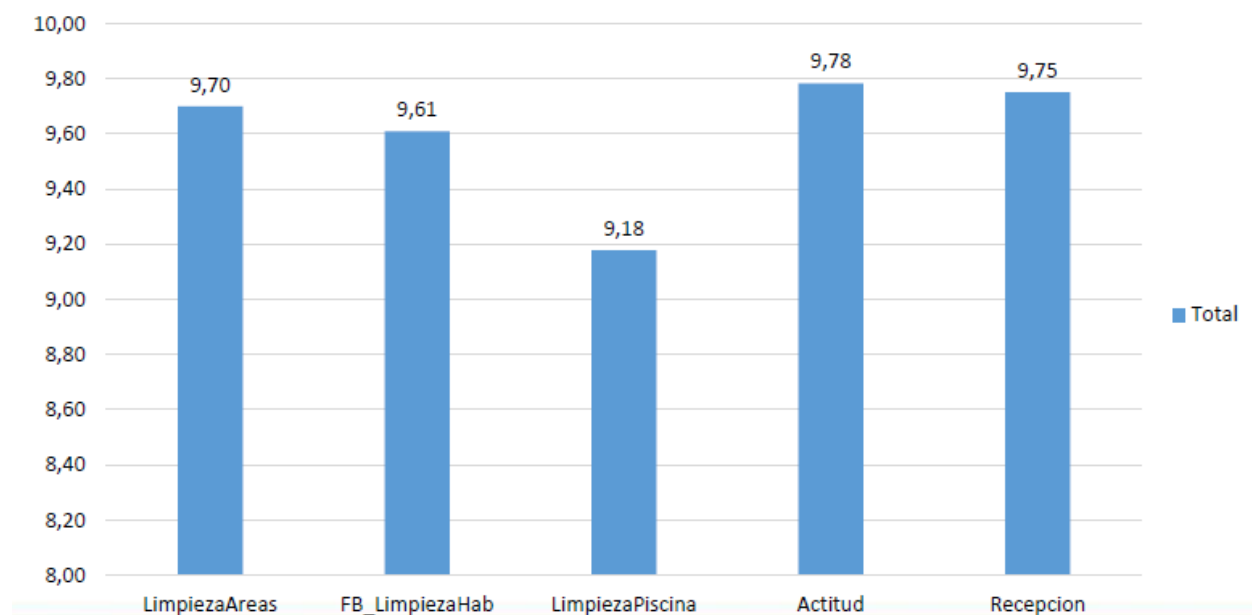
Elaborado por: Caren Merizalde.

INDICADORES DE CALIDAD

Misión del área de Calidad: Que las estadías de los huéspedes se conviertan en capítulos inolvidables de sus vidas. “ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS HUÉSPEDES”.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR CATEGORIA FINCH BAY HOTEL

Gráfico 17: Categorías

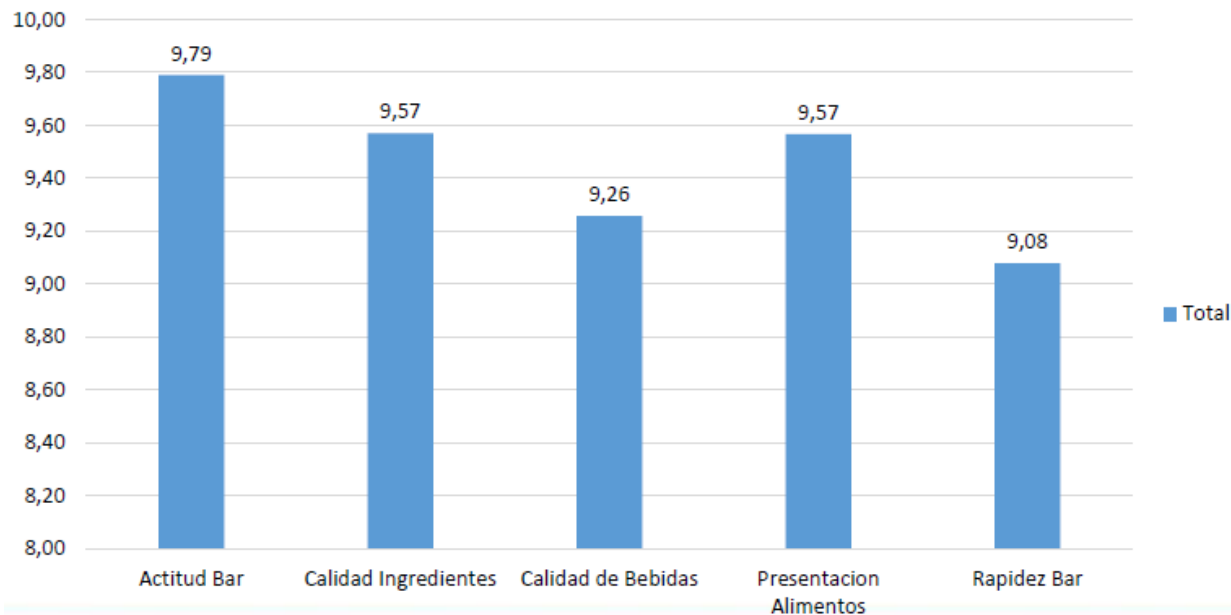


Fuente: Metropolitan Touring

Elaborado por: Cristina Merino Jefe de Calidad de Producto

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Gráfico 18: Alimentos y Bebidas

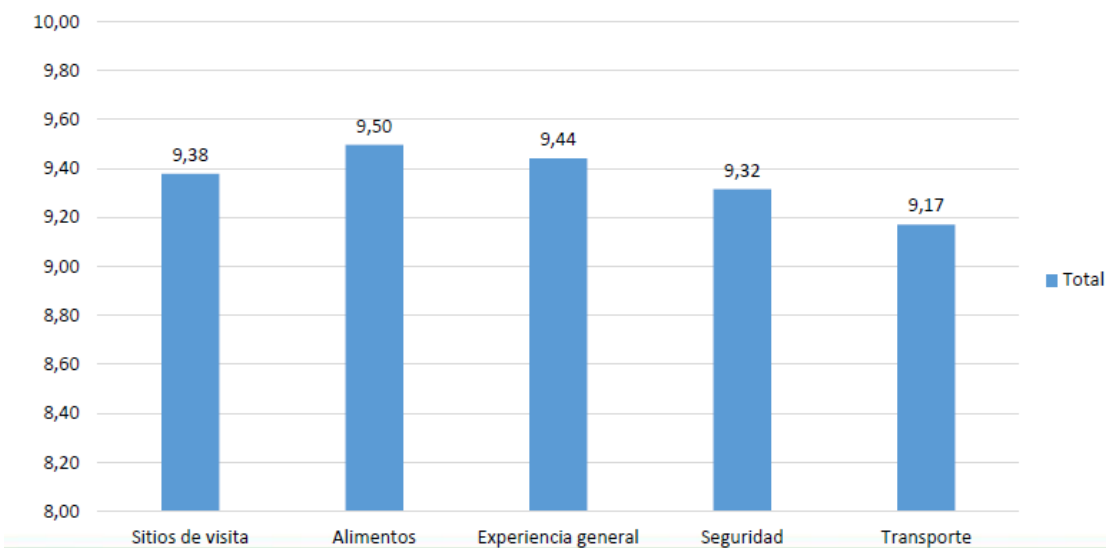


Fuente: Metropolitan Touring

Elaborado por: Cristina Merino Jefe de Calidad de Producto

EXCURSIONES LAND – LOGISTICO

Gráfico 19: Land Excursions

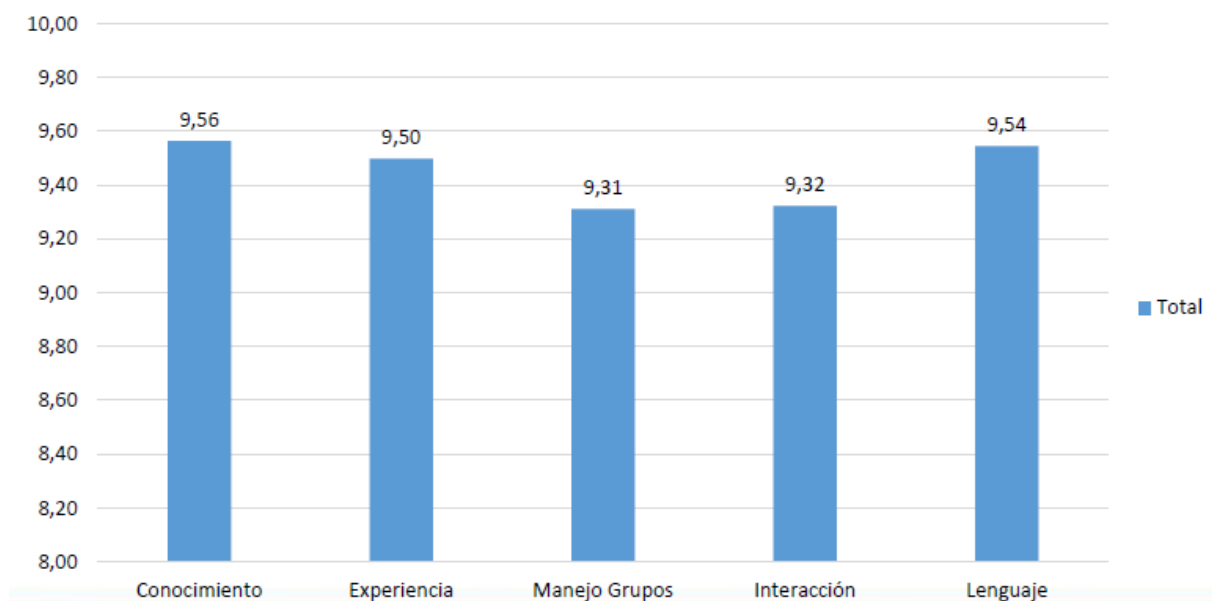


Fuente: Metropolitan Touring

Elaborado por: Cristina Merino Jefe de Calidad de Producto

EXPEDICIÓN GUIAS

Gráfico 20: Guías

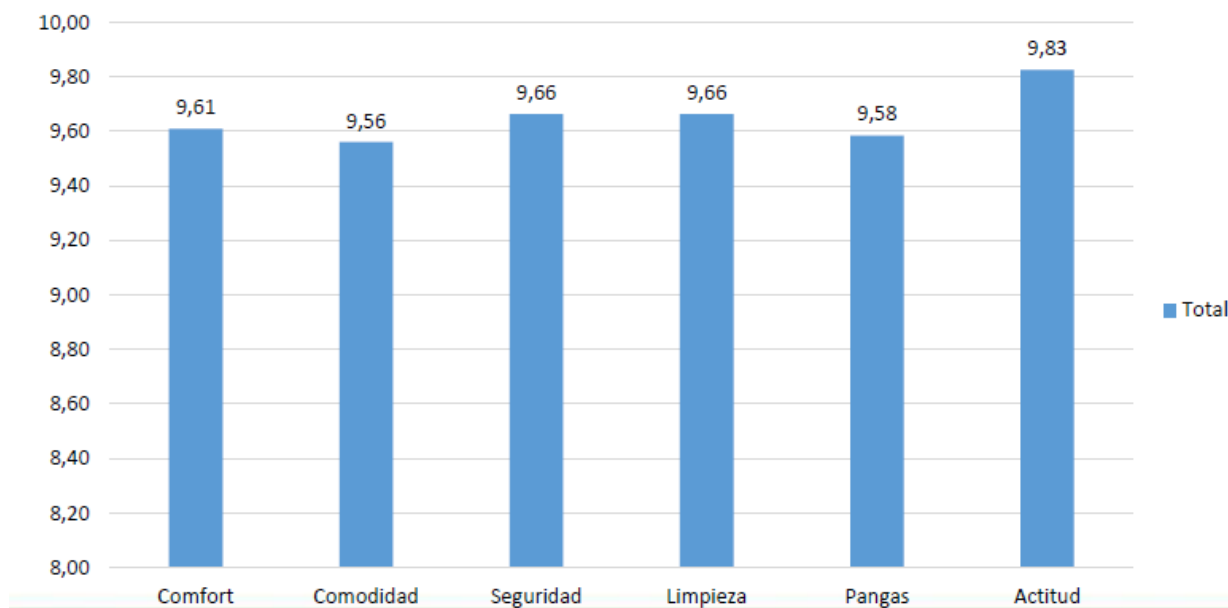


Fuente: Metropolitan Touring

Elaborado por: Cristina Merino Jefe de Calidad de Producto

TOUR NAVEGABLE

Gráfico 21: Tour Navegable



Fuente: Metropolitan Touring

Elaborado por: Cristina Merino Jefe de Calidad de Producto

COMENTARIOS ABIERTOS FINCH

- Precio alto de bebidas
- Piscina
- Servicio lento de comida

EXPEDICION:

- Mantener al grupo junto para las explicaciones.

COMENTARIOS POSITIVOS FINCH BAY

- Todo el personal fue muy servicial, impresionado porque hablan inglés como hablar español.
- Soto fue un excelente guía. Manuel es un buen mesero. Monica hizo un gran trabajo al darnos buena información.
- Monica fue absolutamente maravillosa. Ella fue atenta, servicial y buena para balancear muchas cosas. Ella fue excelente siempre.
- Fantástica locación, muy buena experiencia. Gran variedad en el desayuno.

2.2.2. CADENA DE VALOR Y/O FUERZA COMPETITIVA

La cadena de valor de Porter es una herramienta de gestión desarrollada por el profesor e investigador Michael Porter, que permite realizar un análisis interno de una empresa, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor.

Se denomina cadena de valor debido a que considera a las principales actividades de una empresa como los eslabones de una cadena de actividades que van añadiendo valor al producto a medida que éste pasa por cada una de ellas. Según esta herramienta, el desagregar una empresa en estas actividades permite identificar mejor sus fortalezas y debilidades, especialmente en lo

que respecta a fuentes potenciales, desventajas competitivas y costos asociados a cada actividad. Según esta herramienta, todas las empresas cuentan con una cadena de valor conformada por estas actividades que van desde el diseño del producto y la obtención de insumos hasta la distribución del producto y los servicios de post venta. (K, 2014)

Se clasifica las actividades generadoras de valor de una empresa en dos: las actividades primarias o de línea y las actividades de apoyo o de soporte:

Actividades primarias o de línea: Son aquellas actividades que están directamente relacionadas con el producto y la comercialización del producto:

- *Logística interna:* Se refiere a actividades relacionadas con la recepción y contacto con los clientes del hotel. Entre ellas destacan las siguientes:
 - **Recepción:** Es el proceso en el cual se atiende al cliente personalmente y se informa acerca de los servicios, reservaciones, tarifas y ofertas del hotel.
 - **Procesamiento de pedidos:** El cliente puede solicitar la reserva a través de diversos métodos: por teléfono, a través del correo electrónico, mediante la página web oficial del Hotel Finch Bay o mediante webs especializadas en reservas hoteleras, tales como www.booking.com, www.tripadvisor.es o www.expedia.com; y, a través de una agencia de viaje o de un tour operador. Sea cual sea el método elegido por el cliente, deberá rellenar un formulario (o contestar a las preguntas que le haga el empleado, en el caso de la reserva telefónica) con sus datos personales, método de pago y todos los datos necesarios según el tipo de reserva.

- **Registro de entrada o "check in":** Procedimiento por el cual el cliente realiza el registro de su entrada en el hotel y verifica sus datos personales.
- **Entrega de la habitación al cliente:** Después de realizar el "check in", el recepcionista procede a la entrega de las llaves de la habitación al cliente y le informa sobre la ubicación de la misma.
- **Control de habitaciones:** Proceso que se lleva a cabo mediante una aplicación informática para gestionar y verificar en tiempo real qué habitaciones están ocupadas, así como las fechas de entrada y salida, y así poder informar sobre la disponibilidad de cada tipo de habitación a los clientes que deseen realizar una reserva en una fecha determinada.
- **Distribución de insumos:** Se aplica sólo al área de restauración y servicio de habitaciones, donde se transforma la materia prima a producto final.
- **Operaciones:** Se refiere a las actividades que posibilitan el uso del servicio. Como el Hotel Finch Bay tiene varias áreas de negocio, en cada una de ellas se lleva a cabo distintas operaciones:
 - **Alojamiento:** Las habitaciones del hotel Finch Bay en su gran mayoría son en base a 1 o 2 personas, los huéspedes puede solicitar servicios adicionales, como por ejemplo, el uso de la cama extra en el caso de niños de 3 a 12 años o de corrales para los niños de 0 a 2 años, el horario en el que desea que se lleve a cabo la limpieza de la habitación, etc.
 - **Restauración:** Se tienen en cuenta los requerimientos de los clientes sobre la comida deseada, así como especificaciones sobre ciertos alimentos que no pueden tomar por algún motivo, por ejemplo, tomar café con

edulcorantes en vez de café con azúcar por tratarse de un cliente que padece diabetes.

- **Salones de reunión:** Revisar que los salones estén equipados por el equipamiento demandado por el cliente, tales como ordenadores, proyector, micrófonos, traductores, etc.
- **Yate Sea Lion:** La tripulación revisa que el yate se encuentre en buenas condiciones para las navegaciones diarias, así como también que cuenten con los productos necesarios para la elaboración de los alimentos y los equipos necesarios para que los pasajeros realicen snorkeling.
- *Logística interna:* Comprende las actividades a partir de cuando el cliente abandona las instalaciones. Por ejemplo, en el caso del alojamiento, cuando abandona la habitación en la que se ha hospedado:
 - **Entrega de llaves:** El cliente abandona la habitación en la que se ha hospedado antes de las 12 p.m., entrega las llaves en recepción y se lleva a cabo un inventario de los servicios adicionales contratados y consumidos y se prepara la factura.
 - **Registro de salida (check out):** Tras la entrega de llaves, se entrega la factura donde se detallan los servicios básicos y adicionales contratados durante su estancia para que el cliente efectúe el pago de los mismos.
- *Marketing y ventas:* Proporcionan los medios necesarios para que los clientes/turistas conozcan el producto/servicio y puedan adquirirlo. Esta actividad la lleva a cabo a través de los procesos como:
 - Publicidad.
 - Promoción de ventas.

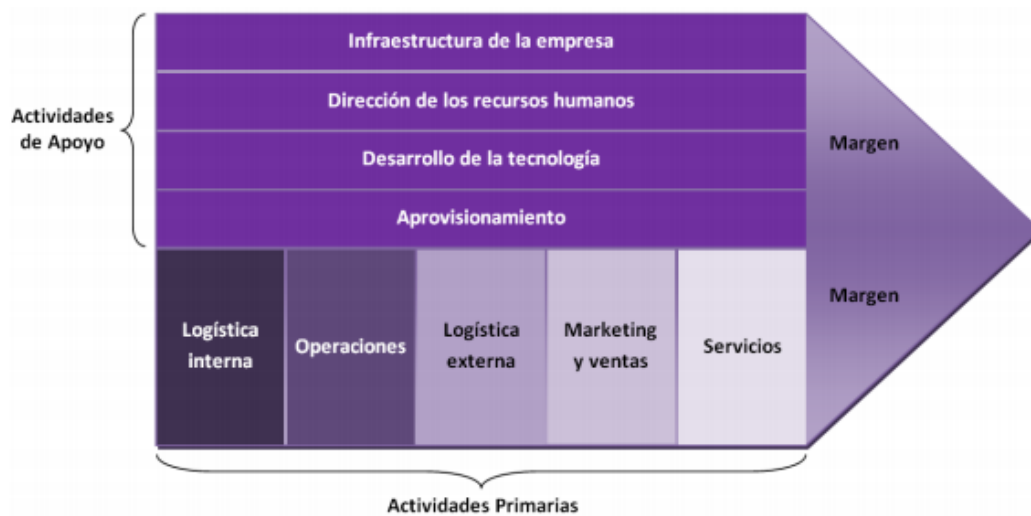
- Ventas.
 - Relaciones públicas.
 - Ferias y exposiciones.
- *Servicio:* Incluye aquellas actividades que mejoran o mantienen el valor del servicio ofrecido. En este caso el servicio post-venta realizado por el Hotel Finch Bay a través de comment cards o de su perfil en la red social mencionada anteriormente www.tripadvisor.es donde existe un apartado donde los huéspedes pueden escribir opiniones sobre las instalaciones y el servicio del hotel, así como puntuar al hotel en categorías de "excelente", "muy bueno", "normal", "malo" y "pésimo". Estas opiniones y comentarios sirven para la Gerencia del hotel y hacerse una idea sobre la satisfacción de sus clientes. Además dichas opiniones y comentarios serán utilizados por la Gerencia del hotel para tomar decisiones sobre si es necesario mejorar o modificar algún aspecto de las instalaciones o del servicio ofrecido.

Cada uno de estos grupos de actividades primarias se encuentran vinculadas con las denominadas actividades de apoyo, que ayudan a mejorar la efectividad o eficiencia de las actividades primarias. Las actividades de apoyo del Hotel Finch Bay son:

- *Infraestructura:* Se refiere a los sistemas formales de planificación, finanzas, control de calidad, gestión de la información y las estructuras y rutinas que forman parte de la cultura del Hotel Finch Bay.
- *Dirección de los recursos humanos:* Comprende aquellas actividades relacionadas con el reclutamiento, gestión, formación, desarrollo y recompensas de las personas dentro de la organización.

- *Desarrollo de la tecnología:* Hace referencia a las actividades valiosas del hotel que hacen uso de una tecnología y del know-how. Es el caso del uso de las tecnologías de la información o el desarrollo y eficiencia de procesos.
- *Aprovisionamiento:* Los procesos que tienen lugar en muchas partes de la organización para adquirir los distintos recursos necesarios para las actividades primarias. Es el caso de compra de alimentos para la restauración, compra de material de oficina, compra y mantenimiento de instalaciones, etc.

Gráfico 22: Cadena de Valor



Elaborado por: Caren Merizalde

FUERZAS COMPETITIVA 5 FUERZAS DE PORTER

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un análisis del entorno empresarial utilizando el Modelo de Competitividad propuesto por Michael Porter, mostrando como las fuerzas que lo componen inciden directamente en el funcionamiento interno de las empresas, condicionando frecuentemente sus estrategias e influyendo en sus resultados. Como conclusión principal del

mismo se tiene que es altamente necesario comprender el funcionamiento del entorno, así como la medida en que sus fuerzas se relacionan con las organizaciones y afectan sus normas de operar.

Gráfico 23: Fuerzas Competitivas



Elaborado por: Caren Merizalde

Poder de los proveedores:

La capacidad de negociación de los proveedores depende de las características del sector, tales como el número de proveedores, su importancia en la cadena de valor o su concentración. Basándonos en estos criterios, se puede decir que el poder de negociación de los proveedores es altamente rentable ya que todos llegan del continente de las ciudades grandes tales como Guayaquil y Quito, no obstante el número de proveedores es muy elevado y existen gran cantidad de productos sustitutos donde escoger, sumado a esto que los productos que los proveedores ofrecen no tienen por qué estar diferenciados y se concluye que especialmente en el sector hotelero en Santa Cruz la fuerza ejercida por los proveedores es bastante escasa.

Poder negociador de los clientes:

Los consumidores pueden tener un cierto poder de negociación cuando están muy concentrados, asociados en grupos grandes o cuando compran cantidades muy importantes de los productos o servicios ofrecidos por una empresa. Los clientes que suelen dirigir grupos de amigos, compañeros o familias que buscan pasar vacaciones o deben ir por asuntos de negocios, en cualquier caso no es una clientela concentrada por sus intereses como compradores sino que cada uno actúa independientemente del resto. El único producto sustituto al hotel sería el alquiler de apartamentos pero en una zona tan turística como lo es Galápagos donde viaja mucha gente suele haber negocios para ambos tipos de empresa, en temporada alta estas zonas suelen tener un alto índice de ocupación. Esto demuestra que el poder negociador de los clientes es bastante reducido.

Amenaza de nuevos competidores:

Las barreras de entrada para crear un hotel son muy fuertes: se necesita un inmueble lo suficientemente grande como para albergar un número importante de habitaciones, recepción, cafetería, restaurante y demás servicios; amueblar y equipar dicho inmueble para su uso como hotel también requiere de una importante suma de dinero; se debe contratar a personal de limpieza, cocineros, camareros, recepcionistas, gente para el servicio técnico y demás profesionales, lo cual también es difícil de costear. Por lo tanto, la posibilidad de entrada de competidores potenciales es otra fuerza de poca importancia, solo al alcance de grandes cadenas de hoteles o empresarios millonarios.

Rivalidad y competencia del mercado:

Aunque pueda haber un gran número de hoteles en una misma zona la rivalidad interna es bastante reducida, puesto que los servicios que se ofrecen son más o menos los mismos, la diferencia de otros hoteles es que Finch Bay Hotel ofrece calidad en cada uno de los procesos y, como ya se había mencionado anteriormente, en temporada alta la ocupación de los hoteles en esta zona turística es muy elevada y hay clientes para todos, por lo que tampoco es necesario invertir una gran suma de dinero en publicidad. Esto demuestra que, aunque esta fuerza es más para tener en cuenta la gran cantidad de competencia, que no es tan importante ya que Finch Bay Hotel mantiene la calidad en sus servicios.

Amenaza de nuevos productos/servicios.

La oferta de productos sustitutivos de un hotel, como estaba expuesto en el análisis del poder negociador de los clientes, se limitaría al alquiler de apartamentos. Pero está demostrado que la existencia de estos departamentos no ponen en peligro al sector hotelero debido a la alta ocupación en dicha zona turística.

3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El instrumento que se usó para esta investigación es la observación. Solo a través de la observación de cómo se desenvuelven los colaboradores en sus diferentes funciones se pudo ver las áreas que necesitan un nuevo plan de motivación.

La lista de instrumentos que se usó en el desarrollo de esta investigación son:

- Encuestas a colaboradores.
- Encuesta a huéspedes
- Observación directa (recepción, habitaciones, restaurante, expedición).

MODELO DE ENCUESTA A LOS COLABORADORES:

Datos informativos:

Género: F__ M__

Edad:

Cargo:

- 1. ¿Cómo le parece la organización que tiene personal administrativo del Finch Bay Hotel?**
 - Excelente
 - Buena
 - regular
 - Mala
 - Pésima
- 2. ¿Usted está de acuerdo con el número de personas que trabajan en el área operativa?**
 - Si
 - No
- 3. ¿Cree usted que hace falta más contrataciones de personal para el área operativa?**
 - Si
 - No

4. **¿Usted está de acuerdo con los horarios de turno con los que se maneja el área operativa?**
 - Si
 - No
5. **¿Cómo se siente usted con las funciones que desempeña dentro del hotel?**
 - Excelente
 - Bien
 - Regular
 - Mal
 - Pésimo
6. **¿Cómo usted considera que es el manejo del departamento de recursos humanos con respecto a los trabajadores?**
 - Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Pésima
7. **¿Usted cree que usted y su trabajo son valorados dentro del Hotel?**
 - Si
 - No
8. **¿Usted piensa que su sueldo es justo, considerando las funciones que desempeña?**
 - Si
 - No
9. **¿Cree usted que se debería realizar un nuevo plan de motivación para los trabajadores del Hotel Finch Bay?**
 - Si
 - No
10. **¿Considera usted que el nuevo proyecto “happiness” mejore el clima organizacional del hotel?**
 - Si
 - No

MODELO DE COMMET CARDS HUÉSPEDES

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Género: F__ M__

Edad:

- **¿Cómo supo de nosotros?**
 - Referencias personales
 - Revistas/periódico
 - Agencia de viajes
 - Internet
- **Usted hizo su reservación mediante...**
 - Página web de Metropolitan Touring
 - Agencia de viajes
 - Página web Finch Bay Hotel
- **Usted viaja...**
 - Solo
 - Con su pareja
 - Con su familia
 - Con sus amigos
- **¿Qué factor influyo en su decisión para quedarse con nosotros?**
 - Comodidades del hotel
 - Reputación del hotel
 - Actividades que ofrece
 - Precio

2. HOTEL

- **¿Cómo califica la experiencia recibida en el hotel?**
 - Limpieza de las habitaciones
 - Limpieza general del hotel
 - Piscina
 - Servicio de recepción
 - Actitud de servicio del personal

3. ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL

- **¿Cómo califica la calidad de alimentos y bebidas recibidos en el hotel?**
 - Calidad de los ingredientes
 - Presentación de los platos
 - Calidad de la bebidas
 - Actitud de servicio del personal
 - Rapidez en el servicio

4. ACITIVIDADES LAND EXCURSIONS

- **¿Cómo califica las excursiones en tierra?**
 - Observación de aves
 - Caminata
 - Ciclismo
 - Kayaking
 - Snorkeling
 - Surfing

5. GUIANZA

- **¿Cómo califica las habilidades del guía naturalista durante la excursión?**
 - Conocimientos del guía
 - Manejo del lenguaje
 - Interacción con los huéspedes.
 - Dinámicas de grupo
 - Total de la experiencia durante la excursión.

6. LAND EXCURSIONS

- **¿Cómo califica las excursiones en tierra?**
 - Experiencia total
 - Sitios visitados
 - Transporte
 - Seguridad durante la excursión
 - Alimentos y bebidas en la excursión.

7. DAY TOURS - NAVIGATION

- **¿Cómo califica su experiencia de navegación?**
 - Comodidad a bordo
 - Alimentos y bebidas
 - Seguridad a bordo
 - Limpieza
 - Seguridad en las pangas
 - Actitud de servicio del personal

8. OVERALL EXPERIENCE

- **¿Cómo califica su experiencia el tiempo con nosotros en Galápagos?**
 - Experiencia total.

3.2. RECOLECCIÓN DE DATOS

Analizar condiciones de trabajo de los colaboradores del Hotel Finch Bay.

Revisar cuales son las competencias laborales para el sector hotelero aplicables para el Hotel Fincha Bay.

Relacionar las condiciones de trabajo de los colaboradores del Hotel Finch Bay con los problemas detectados de servicio al cliente en el año 2014.

3.3. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

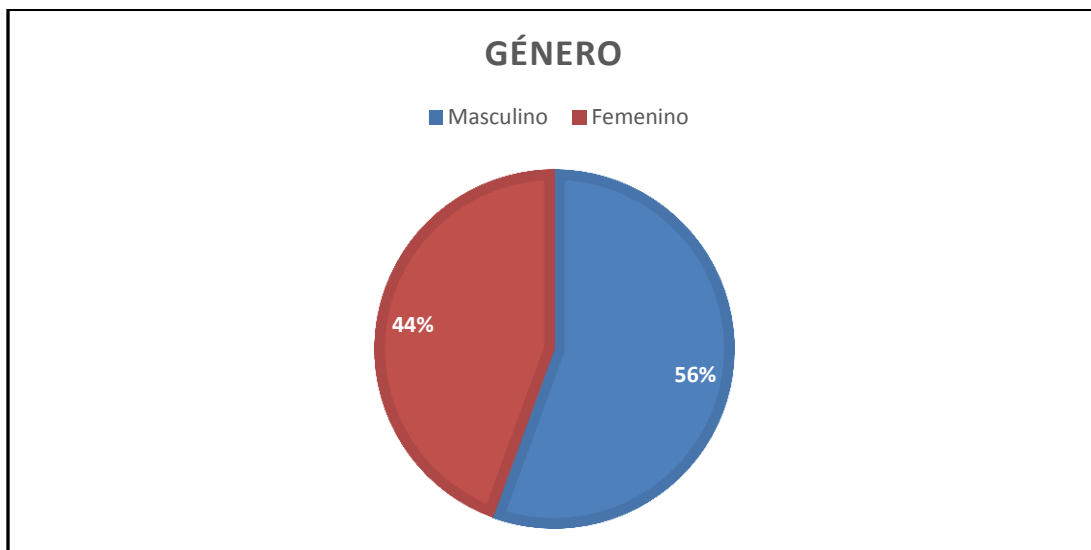
Luego de haber revisado la información recolectada, los datos y conclusiones de las encuestas serán presentados mediante representaciones gráficas, en este caso gráficos circulares por ser los más recomendados para resultados en porcentajes y gráficos de barras para tener una mejor perspectiva en las calificaciones de los huéspedes. Estos serán analizados destacando lo más importante y sus respectivas sugerencias o recomendaciones.

3.3.1. Tabulación y Análisis de Resultados de colaboradores.

Género: Femenino = 16

Masculino = 20

Gráfico 24: Género



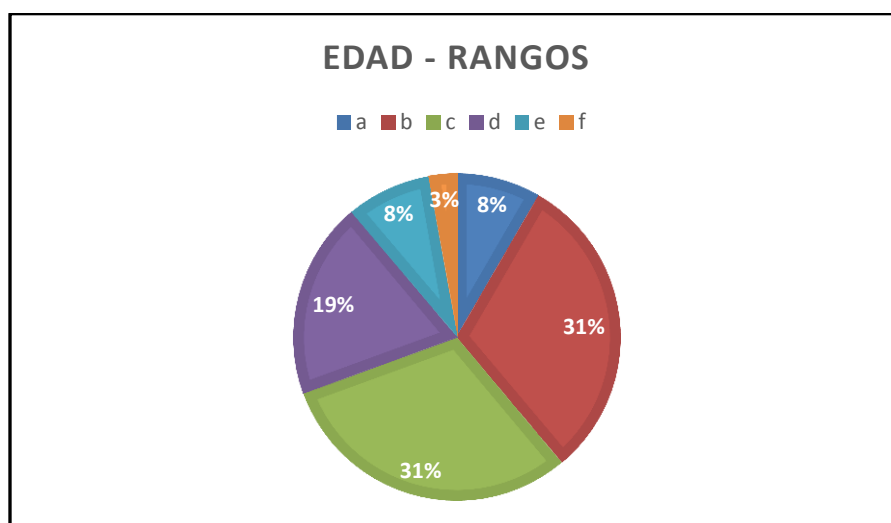
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: De las personas que trabajan en Finch Bay Hotel en el área operativa, la mayoría son hombres.

Edad:

- a) 20 – 25
- b) 26 – 30
- c) 31 – 35
- d) 36 – 40
- e) 41 – 45
- f) 46 – 50

Gráfico 25: Edad



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 17: Edad

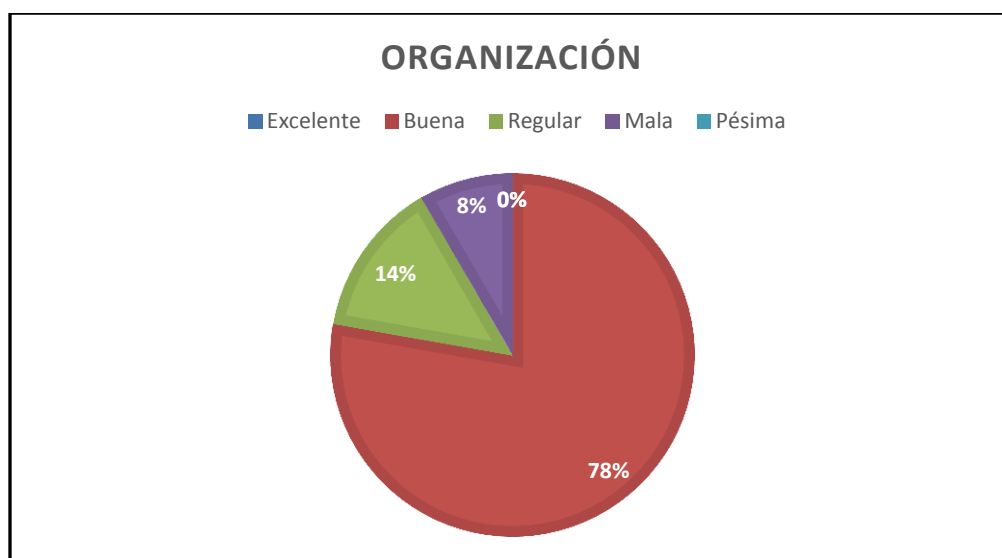
Edades	
20 – 25	3
26 – 30	11
31 – 35	11
36 – 40	7
41 – 45	3
46 – 50	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: El rango de edad de 26 a 30 y de 31 a 35 años, entre los 2 ocupa el mayor porcentaje. Colaboradores de estas edades fueron los que en su mayoría dieron su opinión acerca del clima organizacional del hotel.

¿Cómo le parece la organización que tiene personal administrativo del Finch Bay Hotel?

Gráfico 26: Organización personal administrativo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 18: Organización personal administrativo

Organización	
Excelente	0
Buena	28
Regular	5
Mala	3
Pésima	0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: El 78% de los colaboradores consideran que la organización en el área administrativa de Finch Bay Hotel es buena.

¿Usted está de acuerdo con el número de personas que trabajan en el área operativa?

Gráfico 27: Número de colaboradores operativos



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 19: Organización personal administrativo

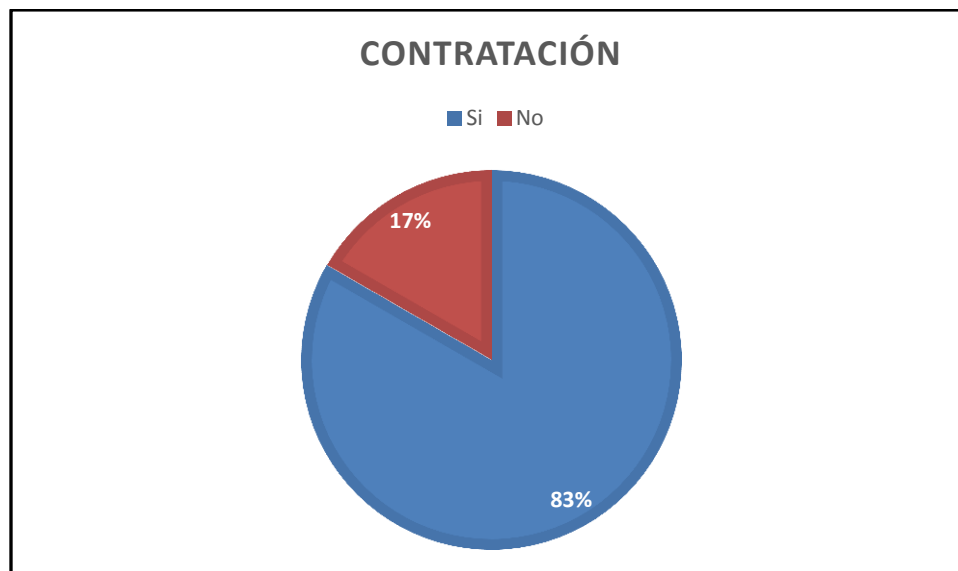
Organización	
Si	6
No	30

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: 30 colaboradores opinan que no están de acuerdo con el número personas que trabajan en el área operativa.

¿Cree usted que hacen falta más contrataciones de personal para el área operativa?

Gráfico 28: Contratación de personal



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 20: Contratación de personal

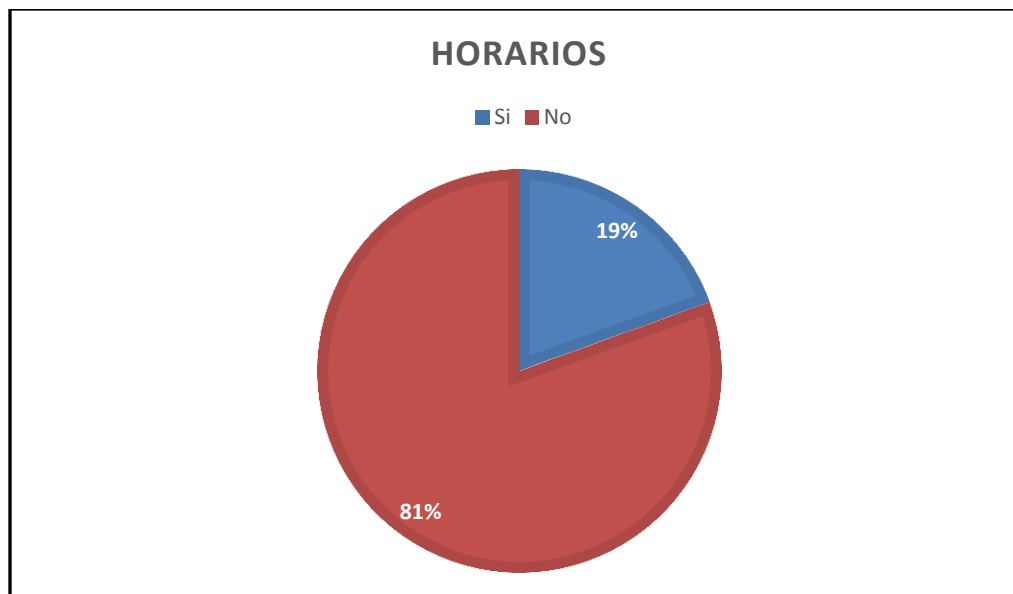
Contratación	
Si	30
No	6

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: 30 colaboradores opinan que sería importante contratar más personal.

¿Usted está de acuerdo con los horarios de turno con los que se maneja el área operativa?

Gráfico 29: Horarios



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 21: Horarios

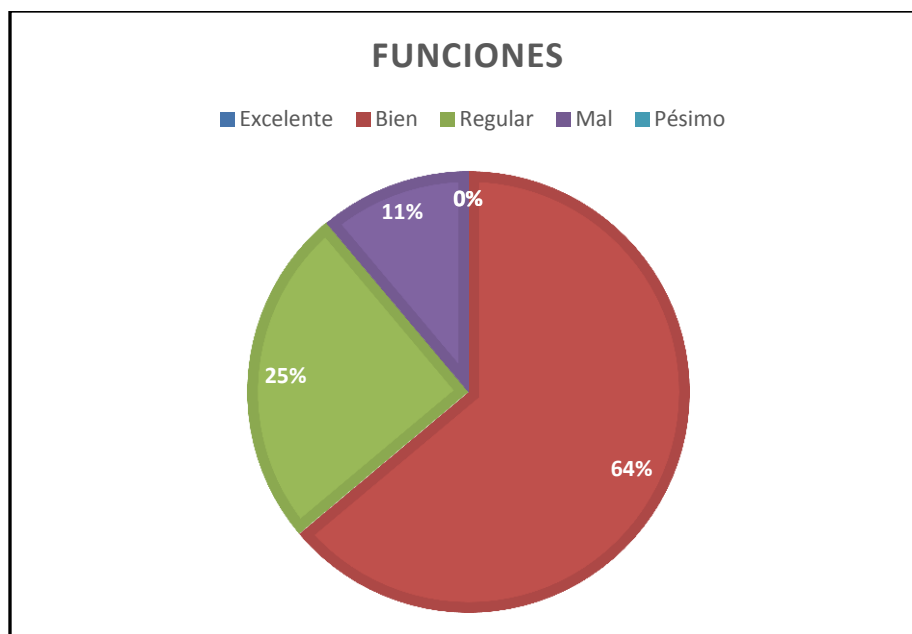
Horarios	
Si	7
No	29

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: 29 colaboradores no están de acuerdo con los horarios rotativos con los que se maneja Finch Bay Hotel.

¿Cómo se siente usted con las funciones que desempeña dentro del hotel?

Gráfico 30: Funciones



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 22: Funciones

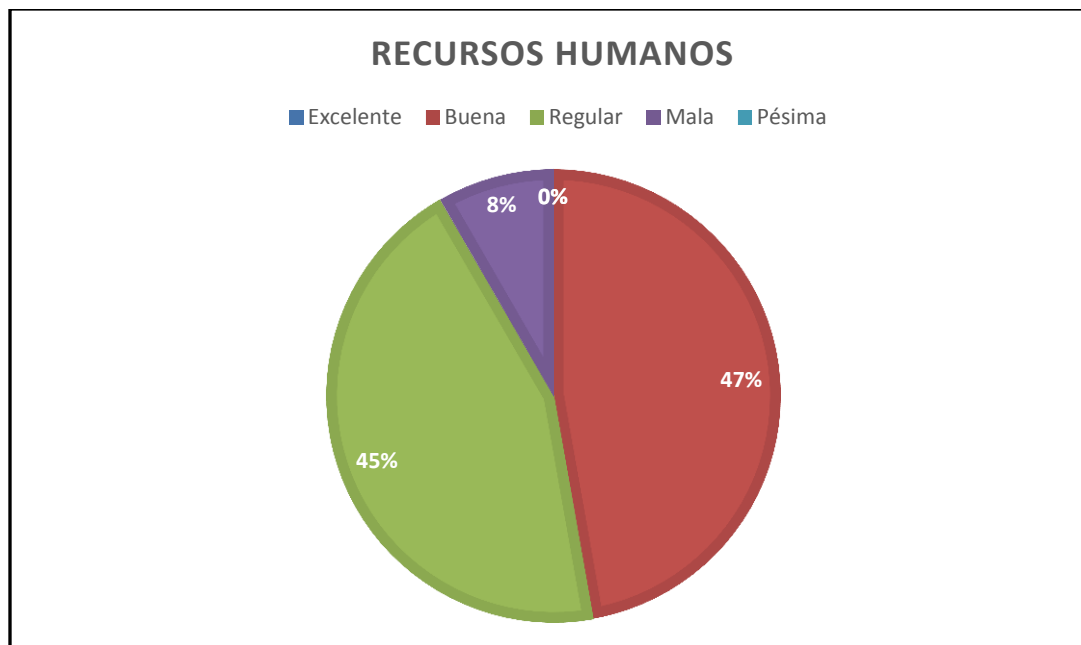
Funciones	
Excelente	0
Bien	23
Regular	9
Mal	4
Pésimo	0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: 64% de los colaboradores se sienten a gusto con las funciones que desempeñan dentro de Finch Bay Hotel.

¿Cómo usted considera que es el manejo del departamento de recursos humanos con respecto a los trabajadores?

Gráfico 31: Recursos Humano



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 23: Recursos Humanos

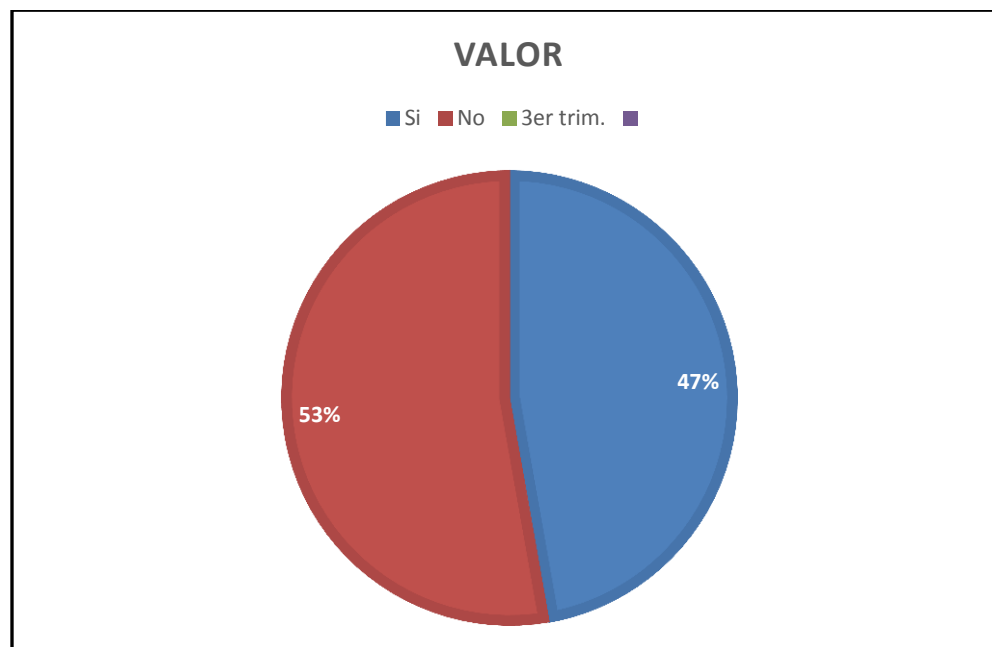
Recursos Humanos	
Excelente	0
Buen	17
Regular	16
Malo	3
Pésimo	0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: El 47% de los colaboradores considera que el trabajo que realiza Recursos Humanos es bueno, estrechamente el 45% de otros colaboradores piensan que Recursos Humanos realiza su trabajo más o menos, que le faltaría un poco más para llegar a realizar un buen trabajo.

¿Usted cree que usted y su trabajo son valorados dentro del Hotel?

Gráfico 32: Funciones valoradas



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 24: Valor

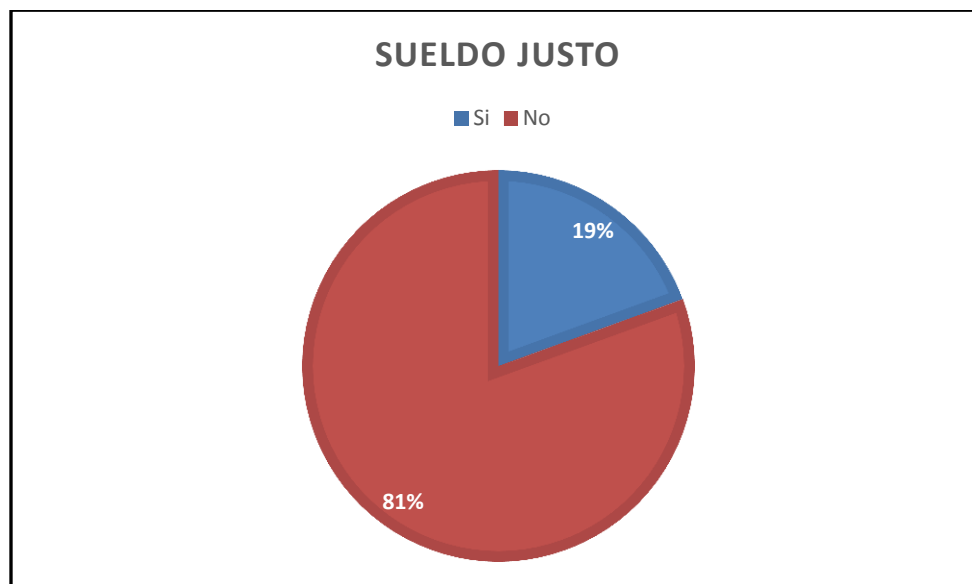
Valor	
Si	17
No	19

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: La mayoría de los colaboradores consideran que no es valorado el trabajo que desempeñan dentro de Finch Bay Hotel.

¿Usted piensa que su sueldo es justo, considerando las funciones que desempeña?

Gráfico 33: Sueldo Justo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 25: Sueldo Justo

Sueldo Justo	
Si	7
No	29

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: El 81% de los colaboradores no están de acuerdo con los sueldos que reciben, comentaron que para las funciones que realizan pueden ganar algo mejor.

¿Cree usted que se debería realizar un nuevo plan de motivación para los trabajadores del Hotel Finch Bay?

Gráfico 34: Nuevo Plan de Motivación



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 26: Nuevo plan de motivación

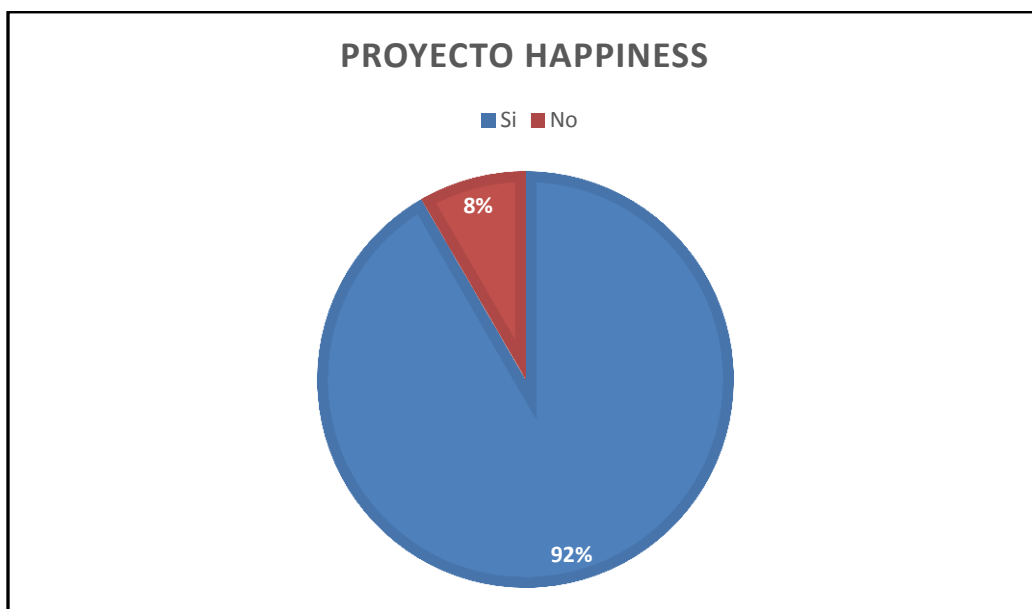
Nuevo Plan de Motivación	
Si	34
No	2

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: Muchos de los colaboradores comentaron que si sería bueno que el departamento de Recursos Humanos junto con la Gerencia Administrativa pueden crear o mejorar el plan de motivación para todas las personas que forman parte de Finch Bay Hotel.

¿Considera usted que el nuevo proyecto “happiness” mejore el clima organizacional del hotel?

Gráfico 35: Proyecto “Happiness”



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 27: Proyecto Happiness

Proyecto “Happiness”	
Si	33
No	3

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

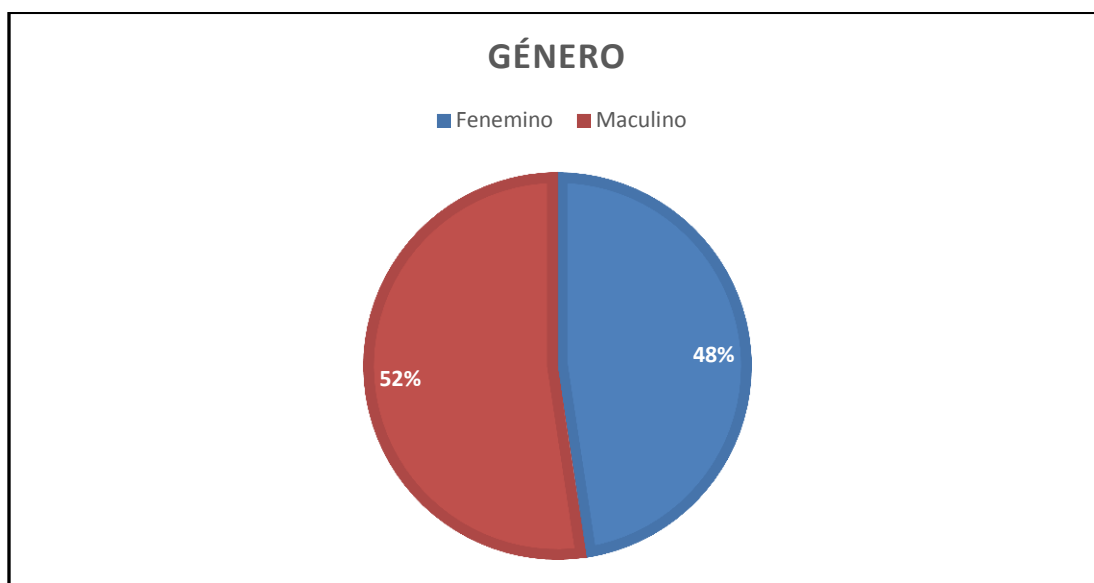
Análisis: El Proyecto “Happiness” es un nuevo plan para mejorar el clima organizacional y se lo está aplicando en grandes empresas como Coca-Cola Company, Open English, etc. Los colaboradores de Finch Bay Hotel creen que esta es una nueva oportunidad para mejorar su ambiente labora.

TABULACIÓN Y ANÁLISIS COMMENT CARDS

INFORMACIÓN GENERAL:

Género: F__ M__

Gráfico 36: Género



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 28: Género

Género	
Femenino	40
Masculino	44

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: De los huéspedes que entraron en el 2014 al Finch Bay Hotel el 52% son hombres.

Edad:

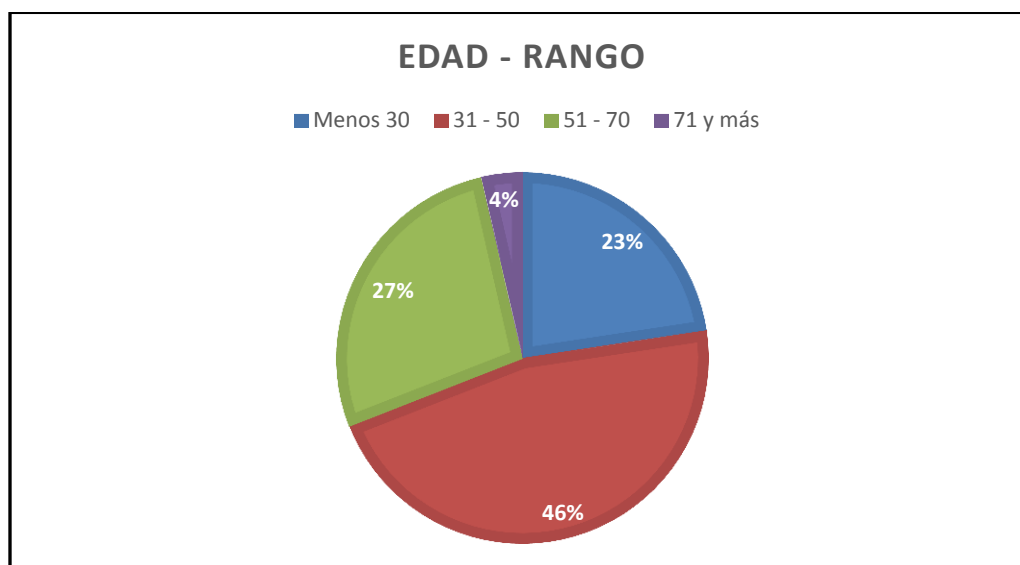
Menos 30

31 – 50

51 – 70

71 y más

Gráfico 37: Edad



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 29: Edad

Edad - Rango	
Menos 30	19
31 – 50	39
51 – 70	23
70 y más	3

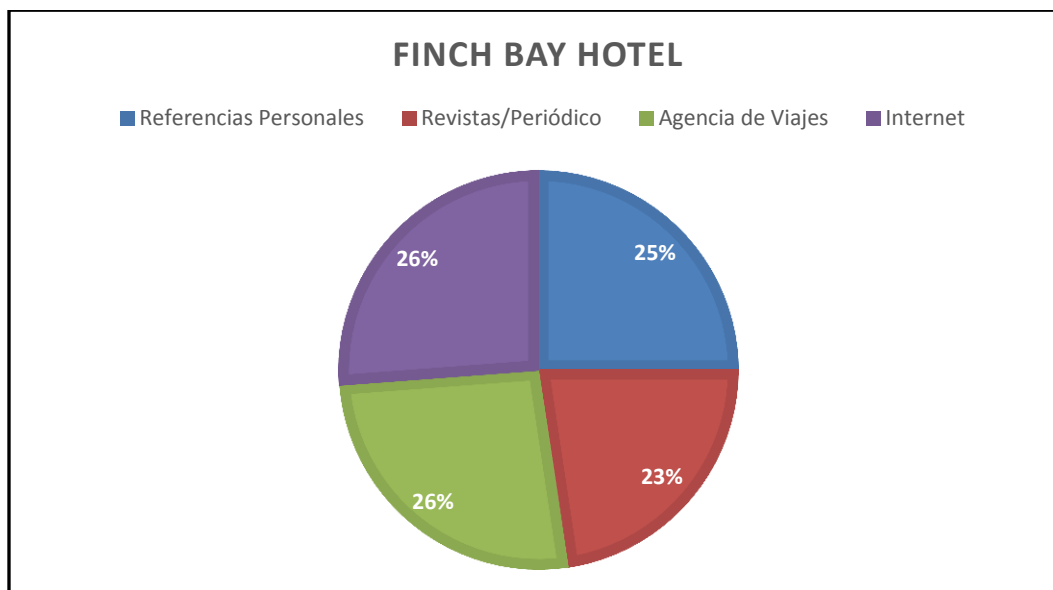
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: El rango de edad de 31 – 50 ocupa el mayor porcentaje. Personas de esta edad fueron los que en su mayoría dieron su opinión acerca de las diferentes áreas del hotel y de las actividades que ofrecen Finch Bay Hotel.

¿Cómo supo de nosotros?

Gráfico 38: Finch Bay Hotel



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 30: Finch Bay Hotel

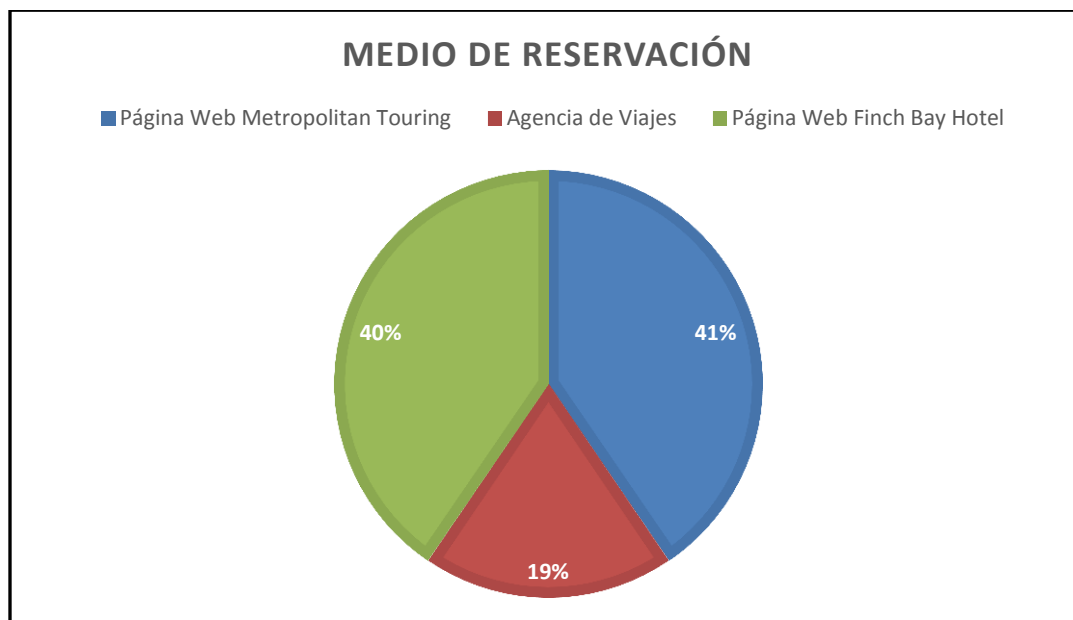
Finch Bay Hotel	
Referencias Personales	21
Revistas / Periódico	19
Agencia de viajes	22
Internet	22

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: La mayoría de los huéspedes conocieron el producto Finch Bay Hotel mediante agencias de viajes e internet.

Usted hizo su reservación mediante...

Gráfico 39: Medio de reservación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 31: Medio de reservación

Medio de reservación	
Página Web Metropolitan Touring	34
Agencia de viajes	16
Página Web Finch Bay Hotel	34

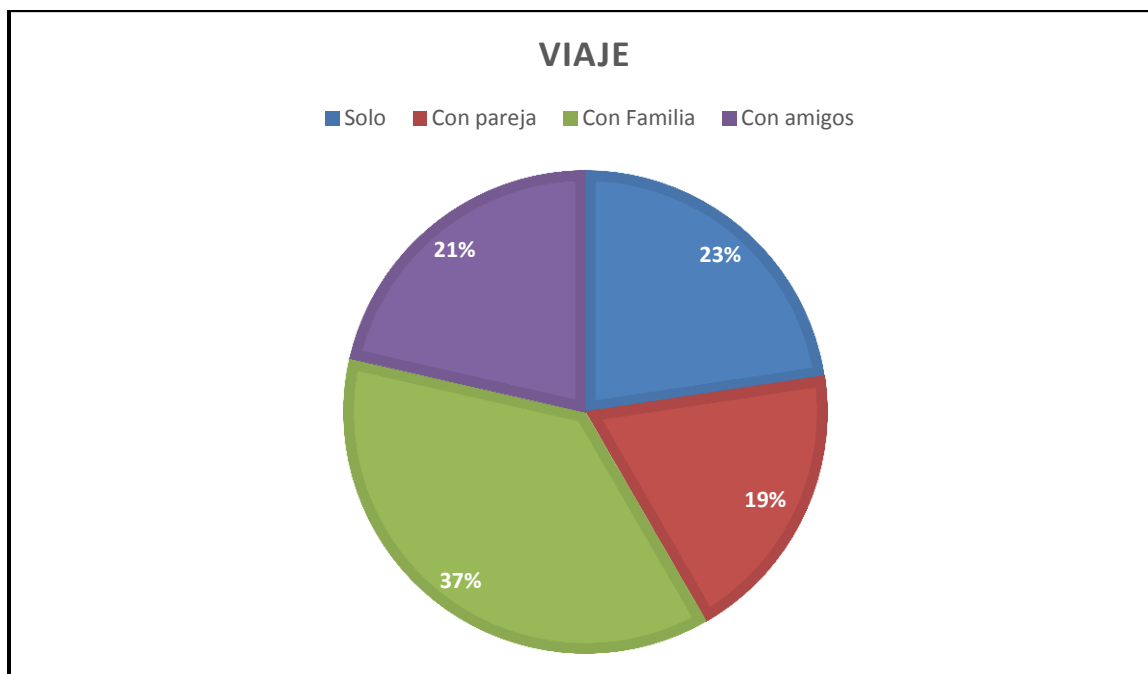
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: Los medios más usados para realizar reservaciones son la Página Web Oficial de Metropolitan Touring y la Página de Web Oficial de Finch Bay Hotel.

Usted viaja...

Gráfico 40: Viaje



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 32: Viaje

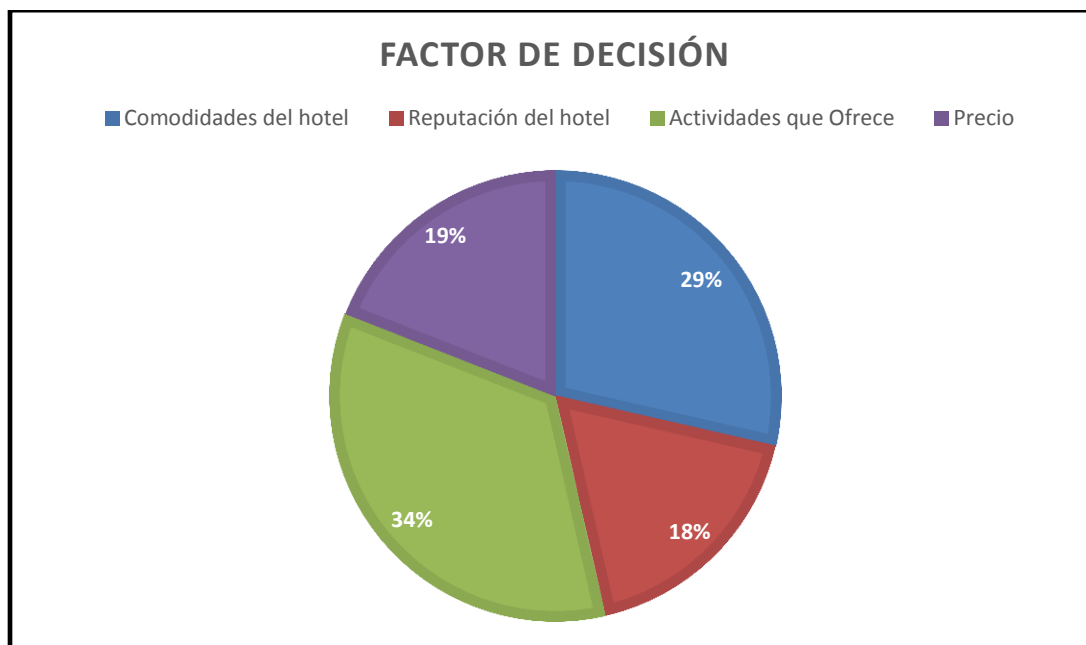
Viaje	
Solo	19
Con pareja	16
Con familia	31
Con amigos	18

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: La mayoría de los huéspedes disfrutaban de su viaje a Galápagos y de su estadía en Finch Bay Hotel con su familia.

¿Qué factor influyo en su decisión para quedarse con nosotros?

Gráfico 41: Factor de decisión



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 33: Factor de decisión

Factor de decisión	
Comodidades del hotel	24
Reputación del hotel	15
Actividades que ofrece	29
Precio	16

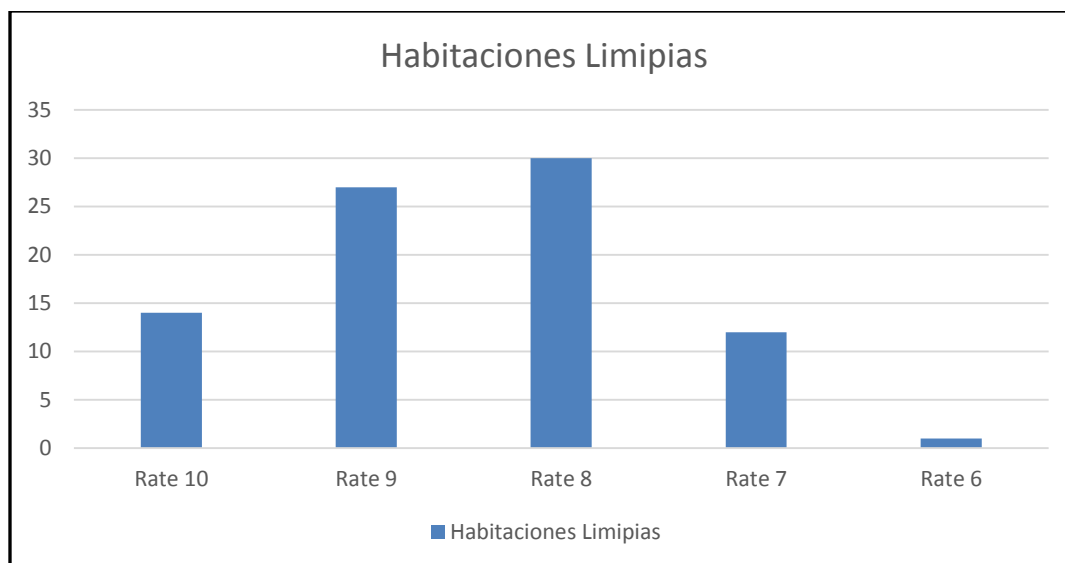
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Análisis: Entre los factores que influyen la toma de decisiones para los clientes se quedan el Finch Bay Hotel esta las actividades que ofrecen tanto las excursiones en tierra como las excursiones en yate.

HOTEL

¿Cómo califica la experiencia recibida en el hotel?

Gráfico 42: Habitaciones Limpias



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

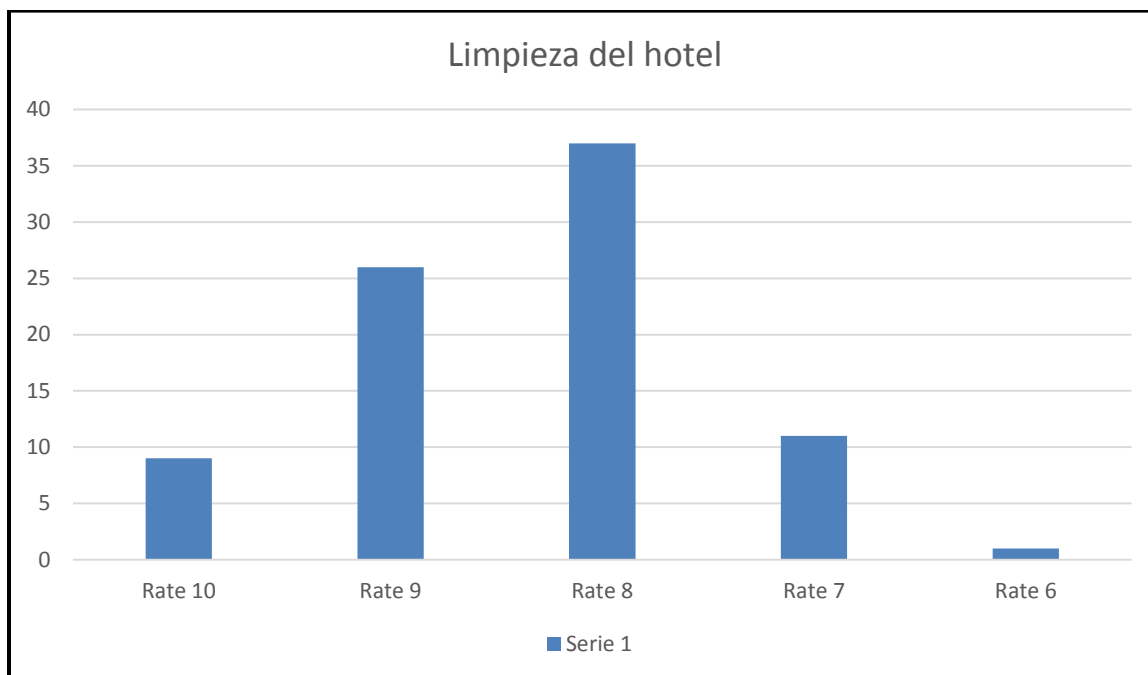
Tabla 34: Habitaciones limpias

Habitaciones Limpias	
Rate	
10	14
9	27
8	30
7	12
6	1

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 43: Limpieza general del hotel



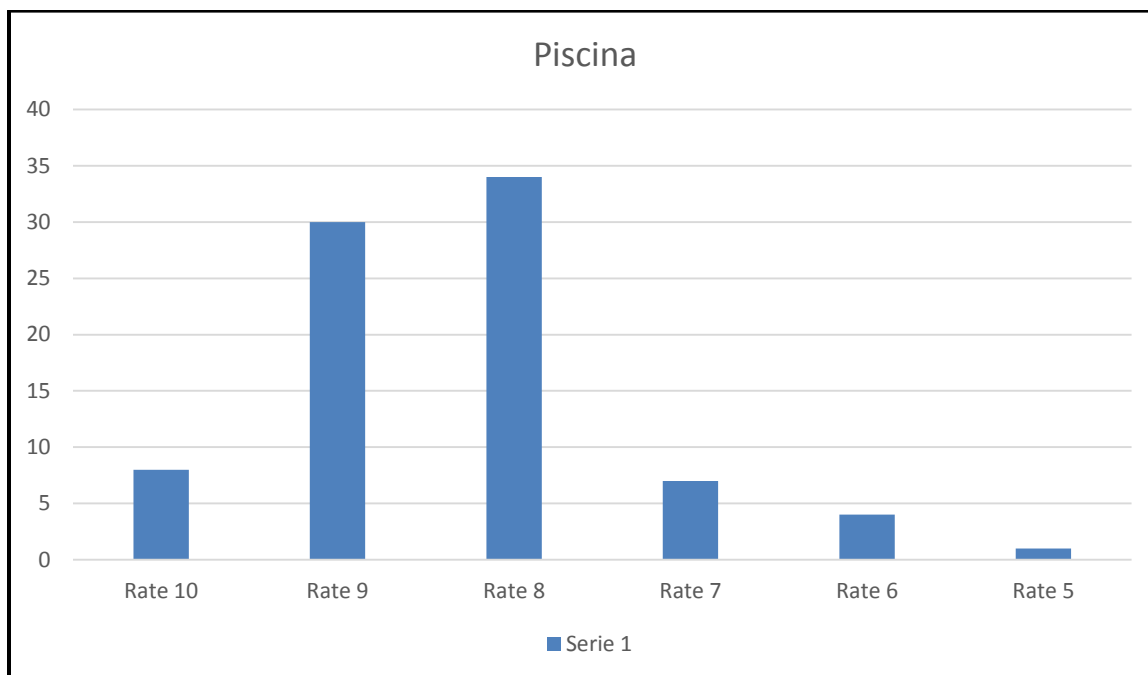
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 35: Limpieza general del hotel

Limpieza del Hotel	
Rate	
10	9
9	26
8	37
7	11
6	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 44: Piscina



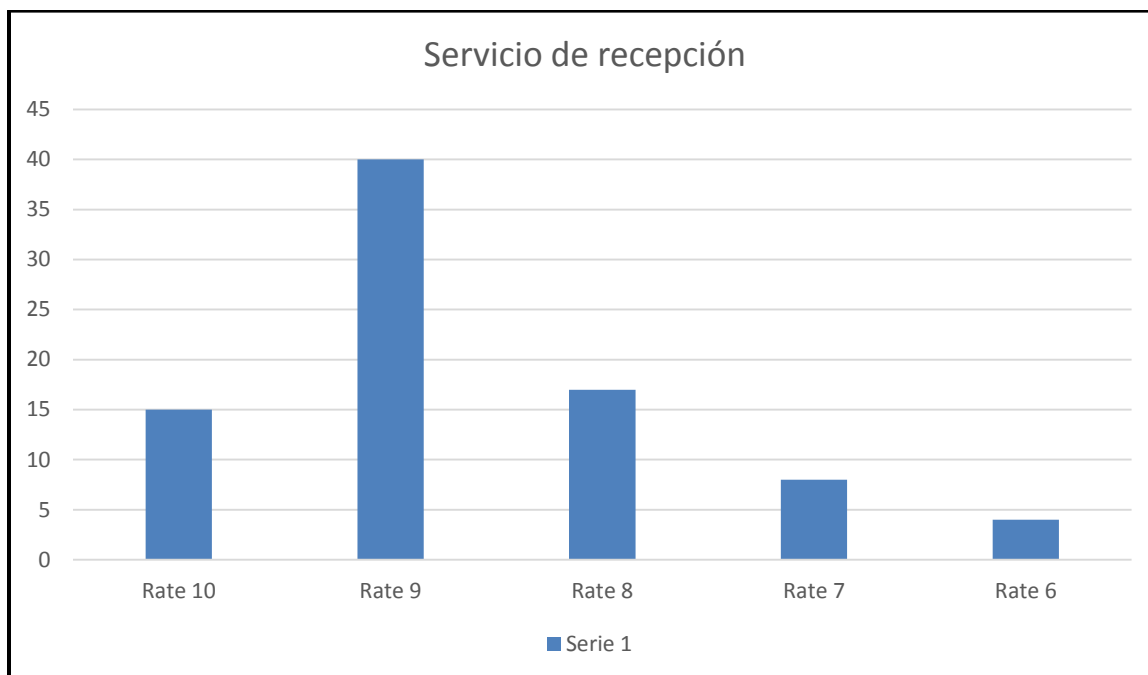
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 36: Piscina

Piscina	
Rate	
10	8
9	30
8	34
7	7
6	4
5	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 45: Servicio de recepción



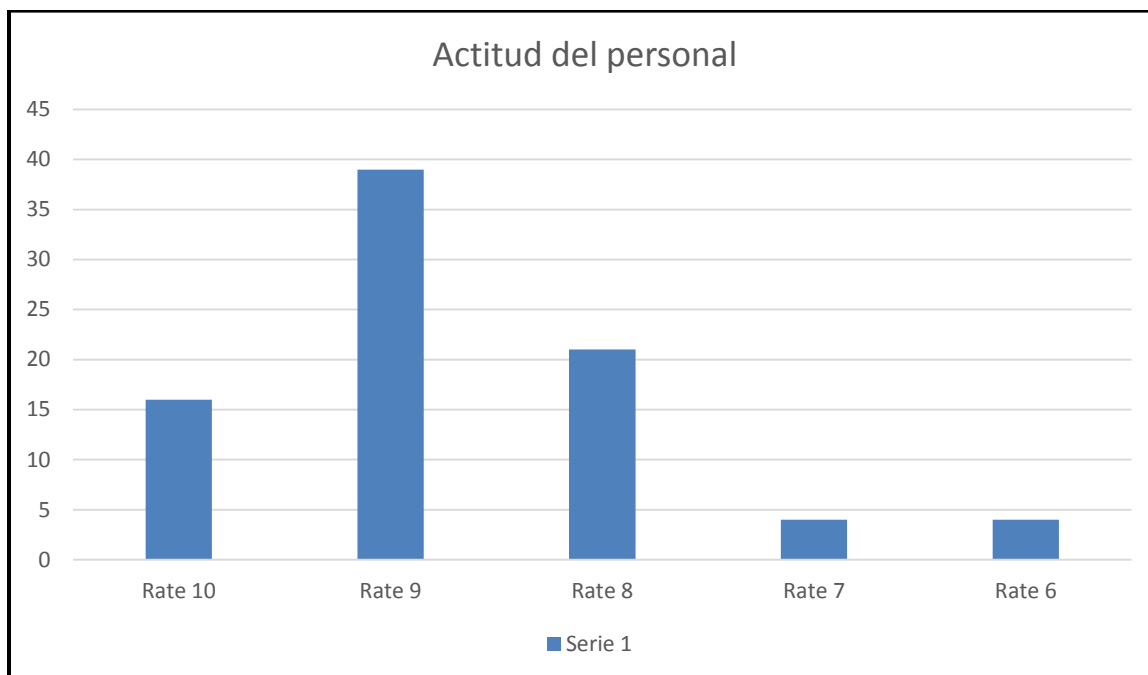
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 37: Servicio de recepción

Servicio de Recepción	
Rate	
10	15
9	40
8	17
7	8
6	4

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 46: Actitud de servicio de personal



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 38: Actitud de servicio

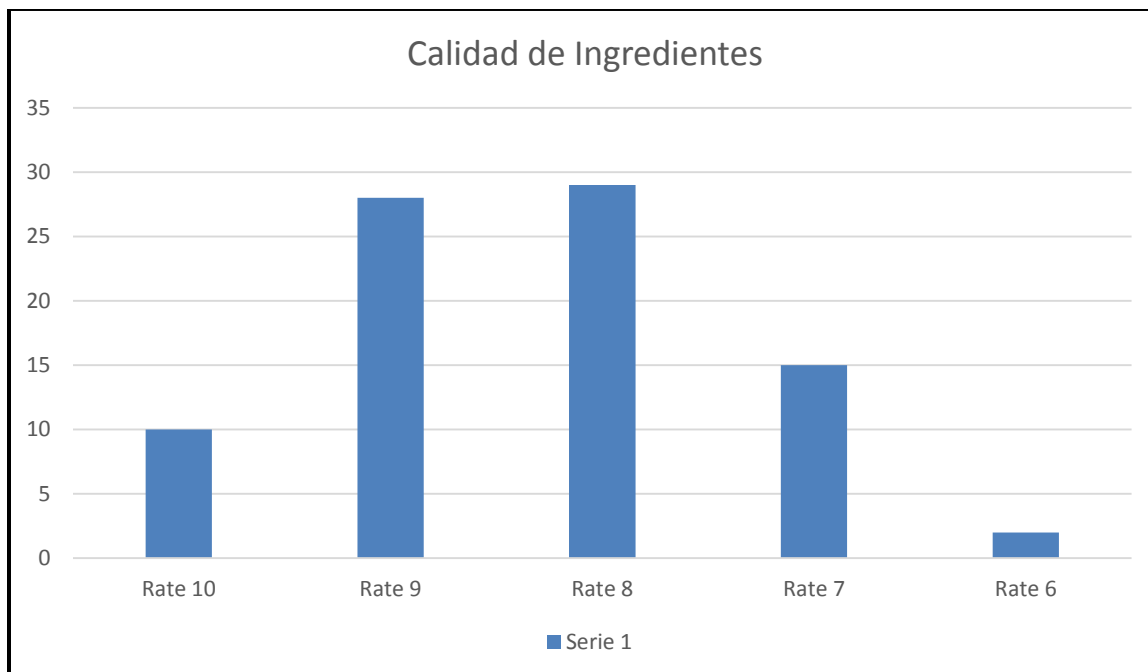
Actitud de servicio de Personal	
Rate	
10	16
9	39
8	21
7	4
6	4

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL HOTEL

¿Cómo califica la calidad de alimentos y bebidas recibidos en el hotel?

Gráfico 47: Calidad de los ingredientes



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

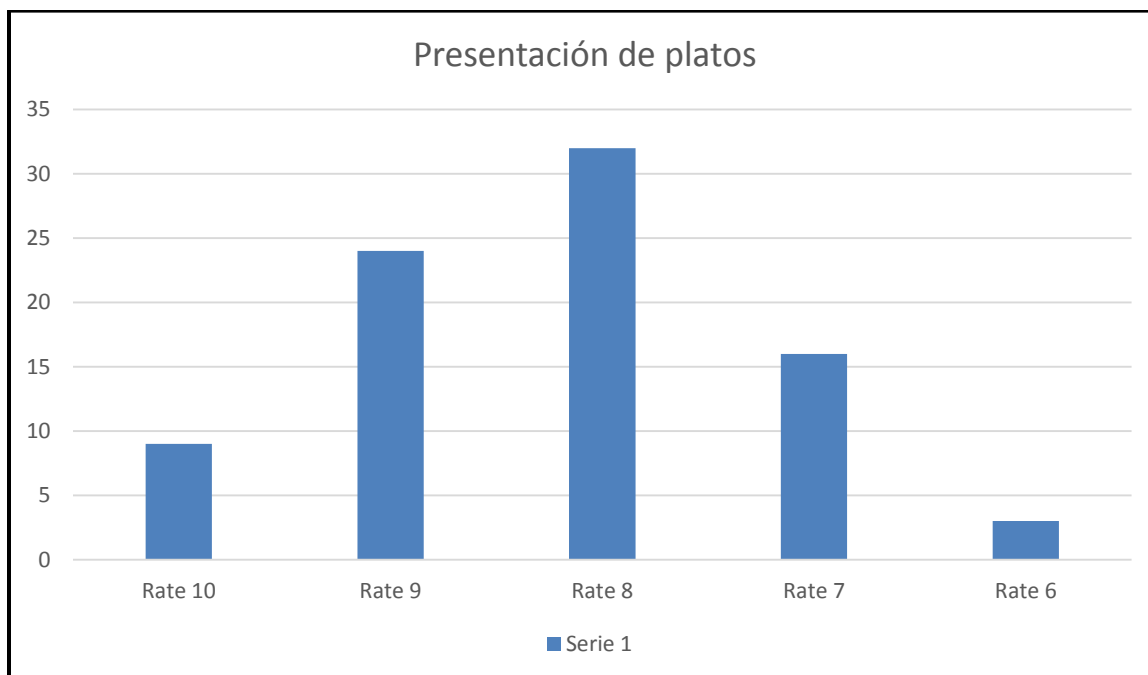
Tabla 39: Calidad de los ingredientes

Calidad de los Ingredientes	
Rate	
10	10
9	28
8	29
7	15
6	2

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 48: Presentación de los platos



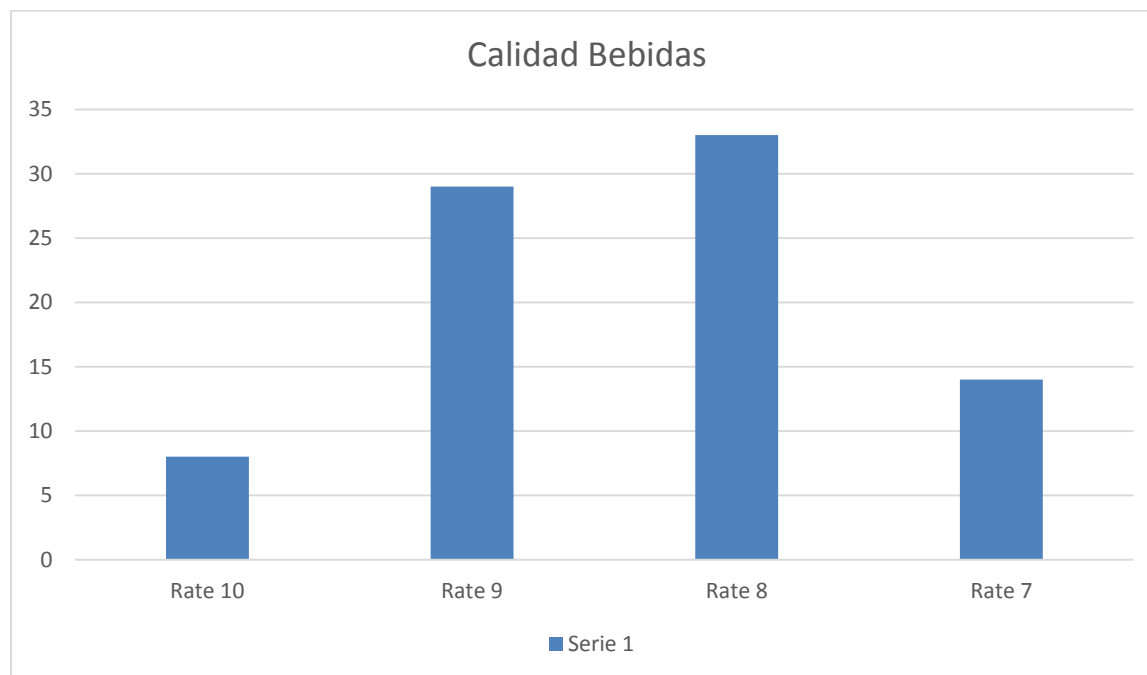
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 40: Presentación de los platos

Presentación de los platos	
Rate	
10	9
9	24
8	32
7	16
6	3

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 49: Calidad de las bebidas



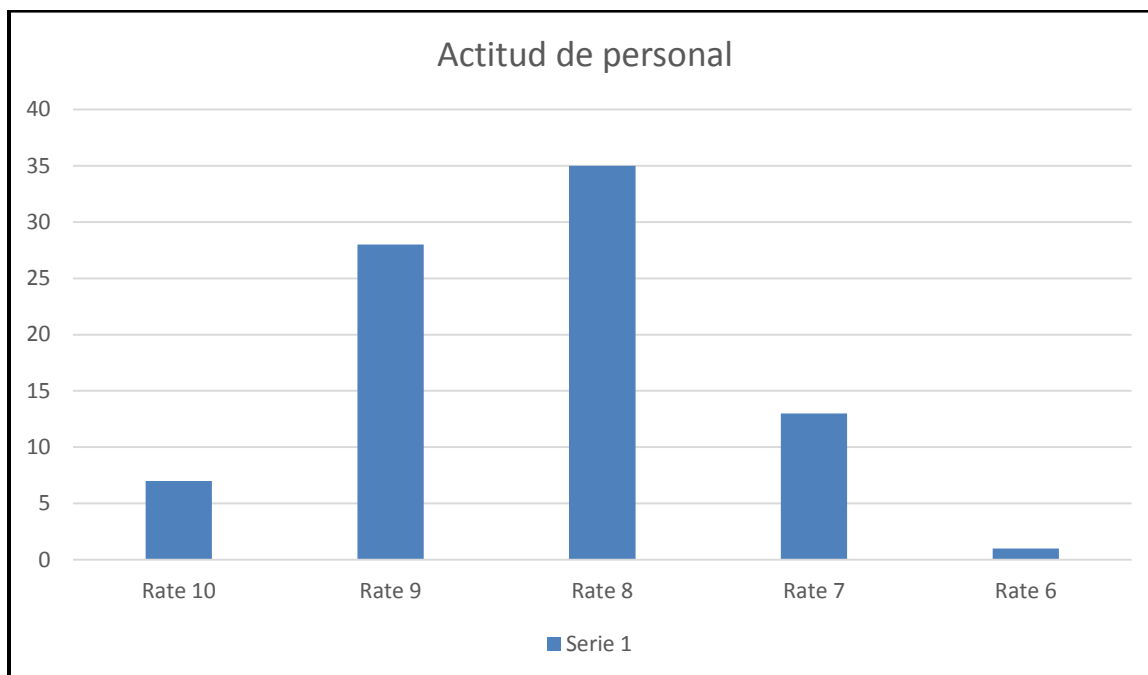
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 41: Calidad de las bebidas

Calidad de las bebidas	
Rate	
10	8
9	29
8	33
7	14

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 50: Actitud de servicio del personal



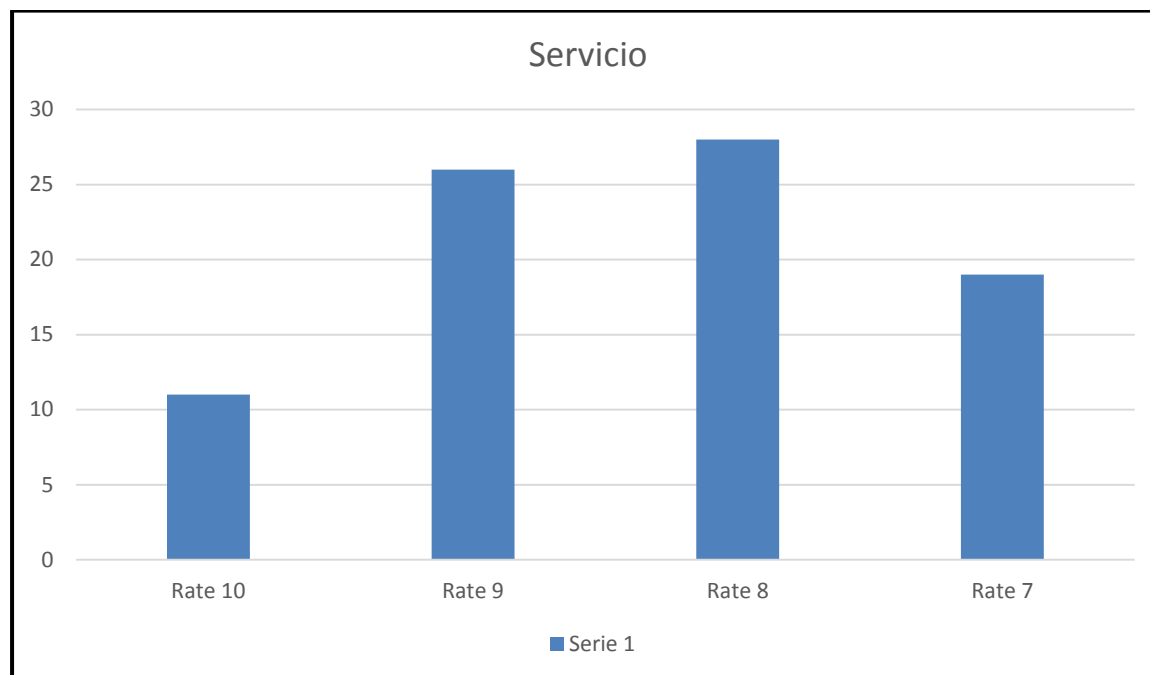
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 42: Actitud de servicio

Actitud de servicio del personal	
Rate	
10	7
9	28
8	35
7	13
6	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 51: Rapidez en el servicio



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 43: Rapidez en el servicio

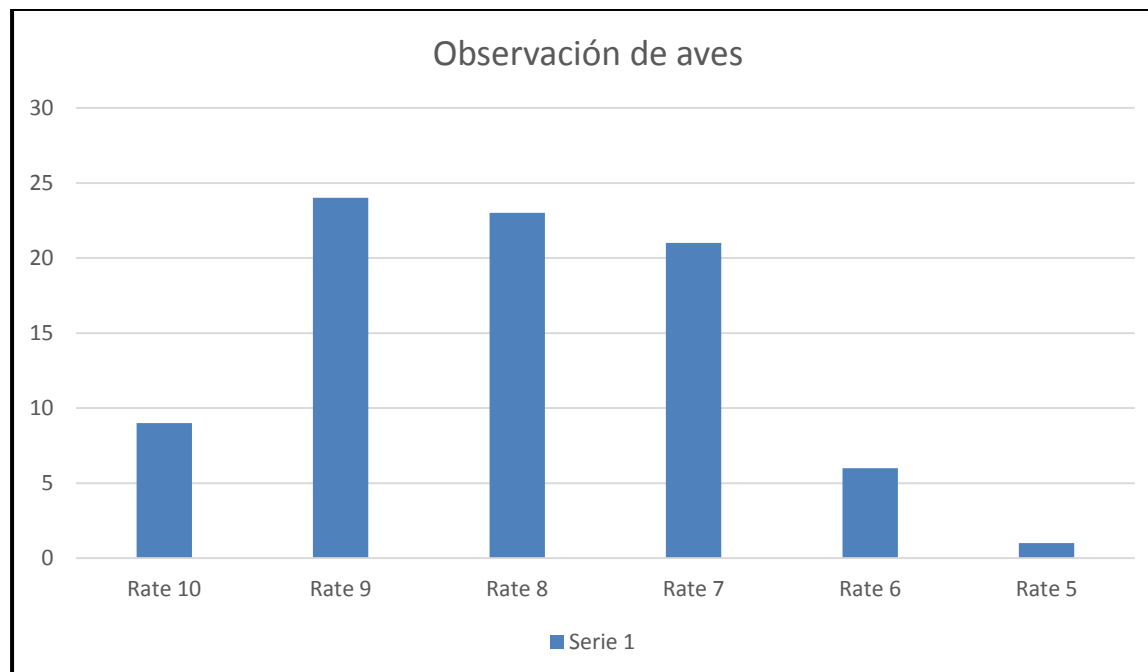
Rapidez en el servicio	
Rate	
10	11
9	26
8	28
7	19

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

ACITIVIDADES LAND EXCURSIONS

¿Cómo califica las excursiones en tierra?

Gráfico 52: Observación de aves



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

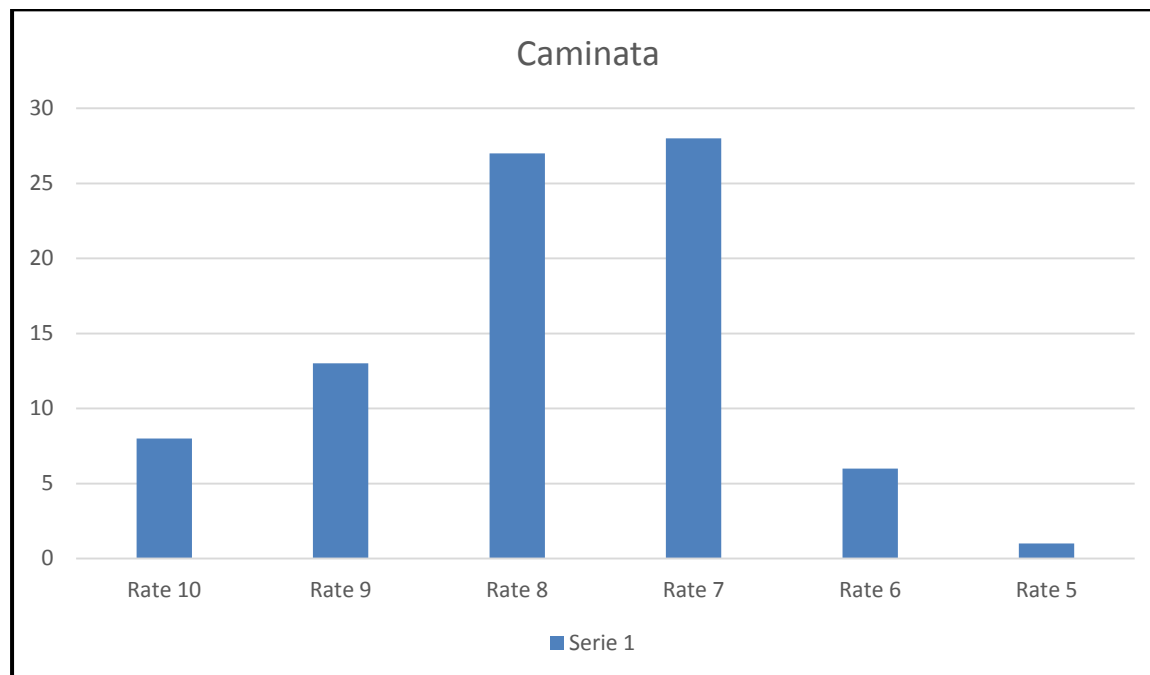
Tabla 44: Observación de aves

Observación de aves	
Rate	
10	9
9	24
8	23
7	21
6	6
5	1

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 53: Caminata



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

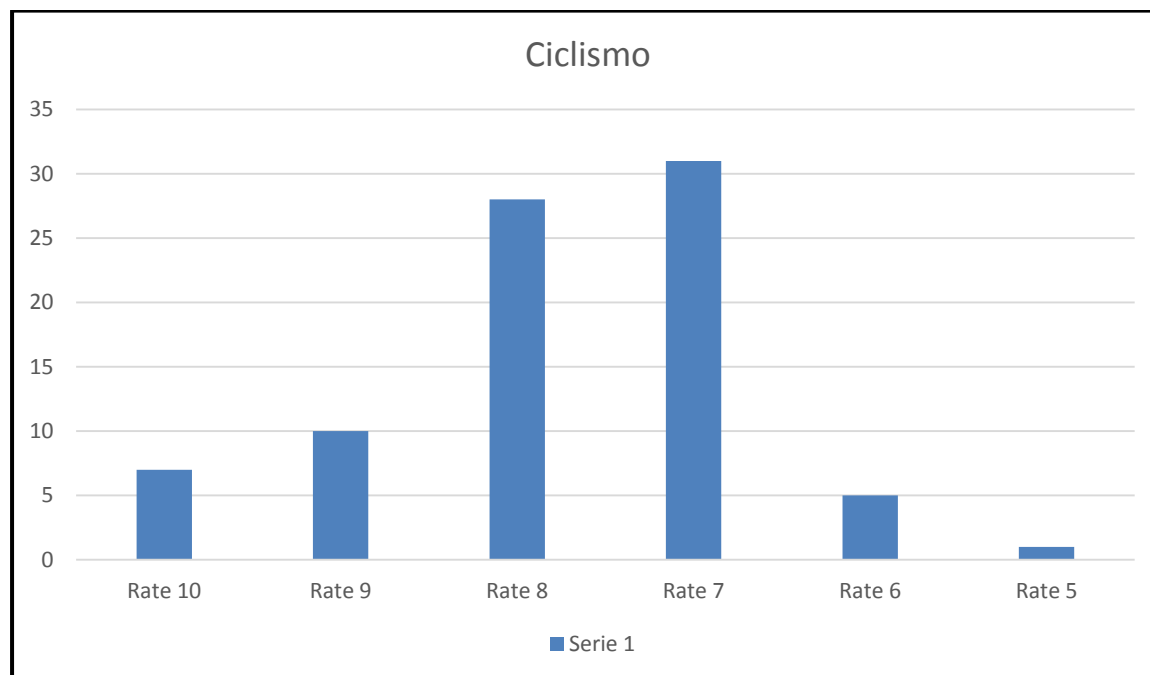
Tabla 45: Caminata

Caminata	
Rate	
10	8
9	13
8	27
7	28
6	6
5	1

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 54: Ciclismo



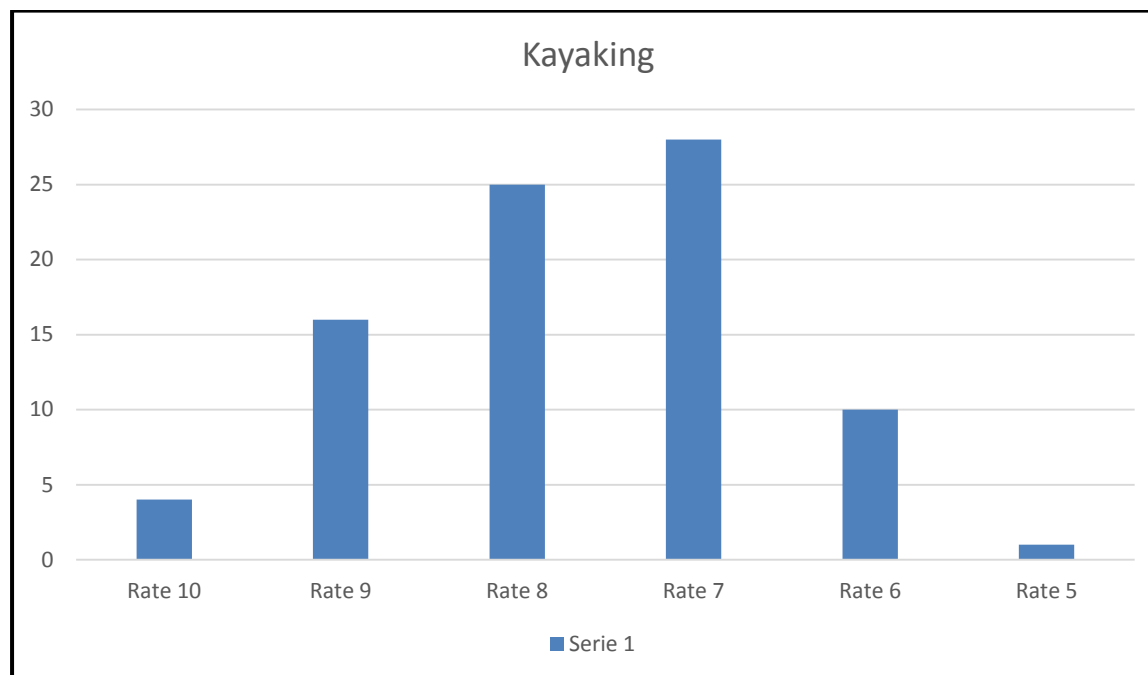
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 46: Ciclismo

Ciclismo	
Rate	
10	7
9	10
8	28
7	31
6	5
5	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 55: Kayaking



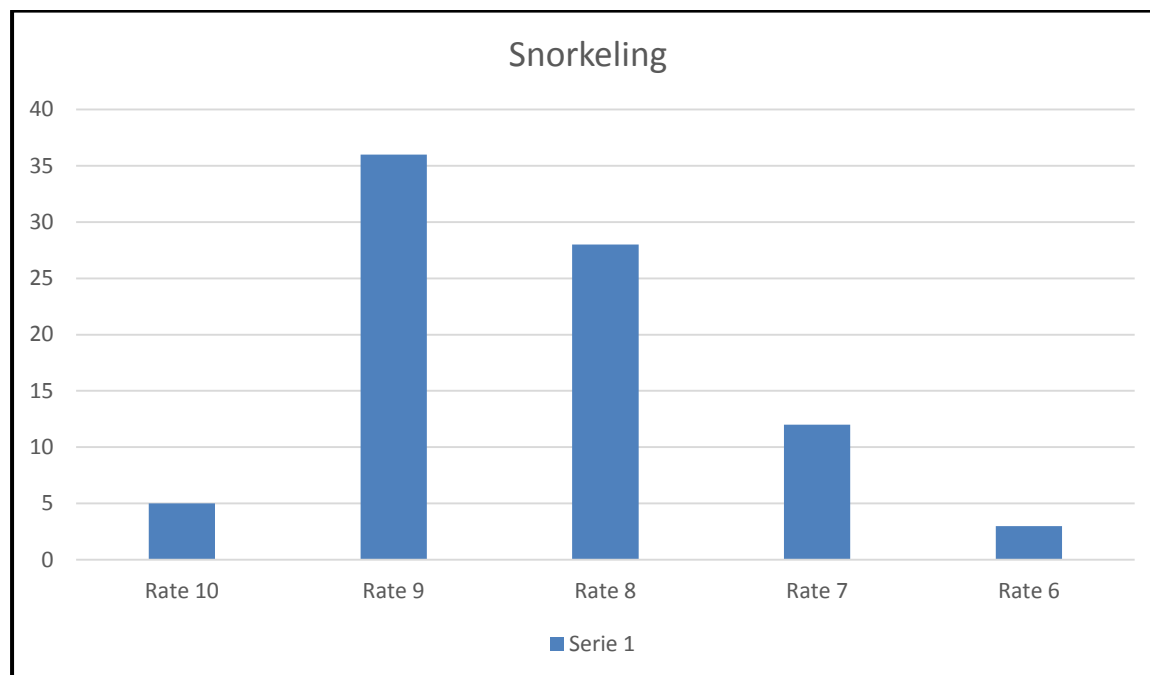
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 47: Kayaking

Kayaking	
Rate	
10	4
9	16
8	25
7	28
6	10
5	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 56: Snorkeling



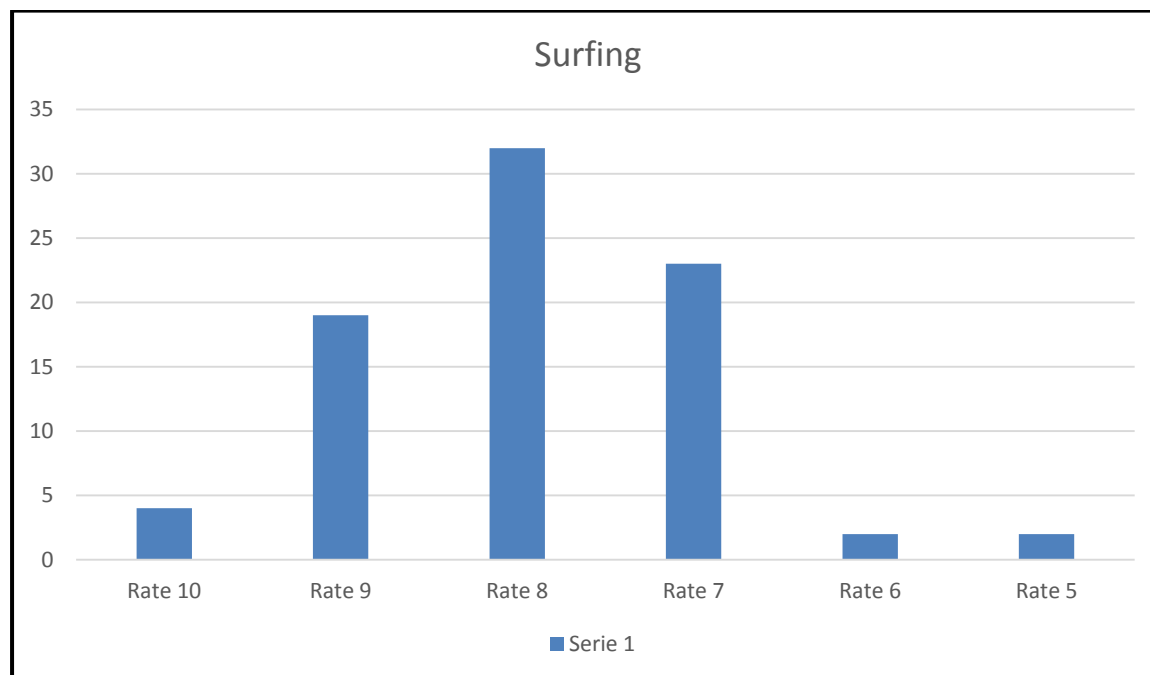
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 48: Snorkeling

Snorkeling	
Rate	
10	5
9	36
8	28
7	12
6	3

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 57: Surfing



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 49: Surfing

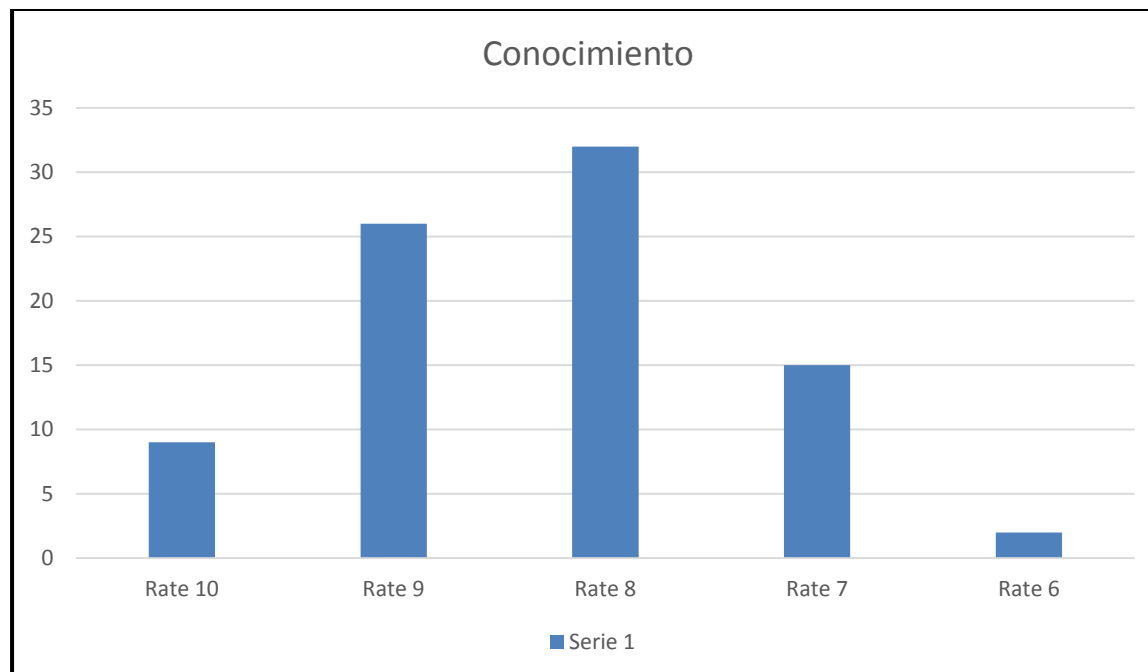
Surfing	
Rate	
10	4
9	19
8	32
7	23
6	2
5	2

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

GUIANZA

¿Cómo califica las habilidades del guía naturalista durante la excursión?

Gráfico 58: Conocimientos



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

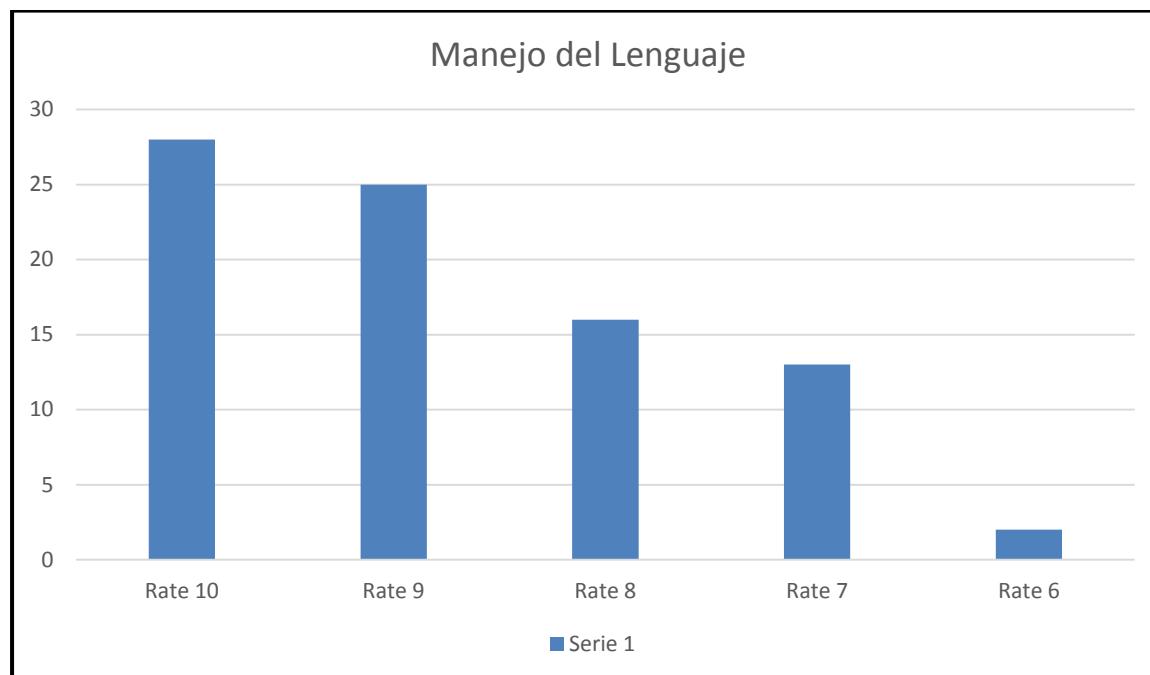
Tabla 50: Conocimientos

Conocimientos	
Rate	
10	9
9	26
8	32
7	15
6	2

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 59: Manejo del Lenguaje



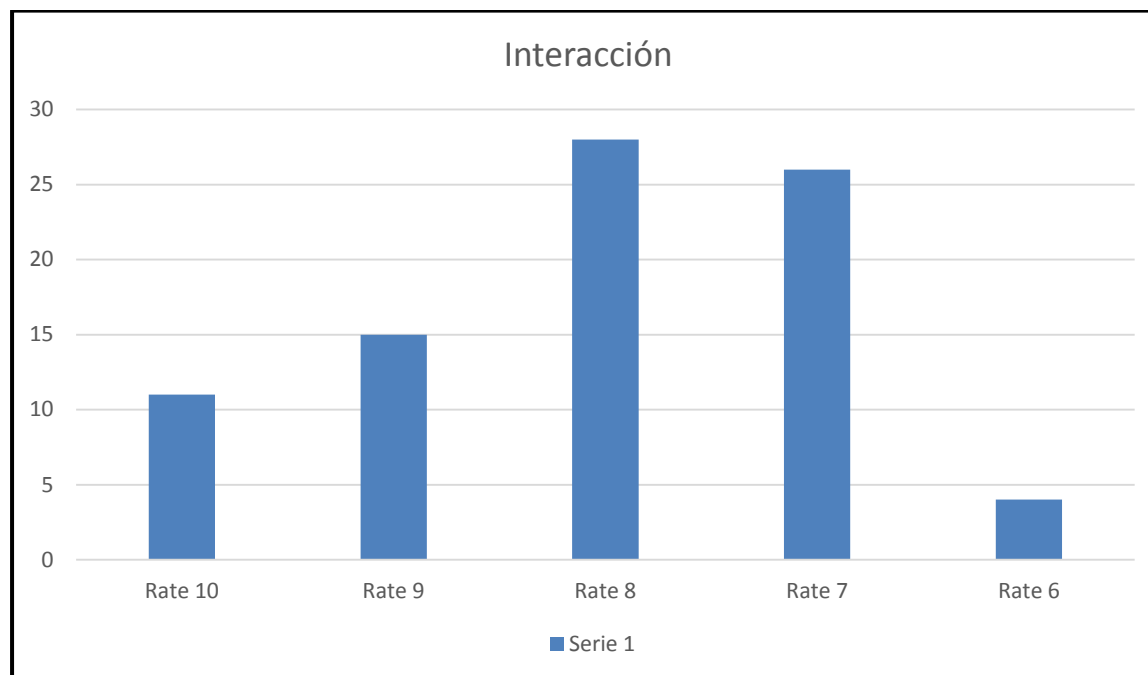
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 51: Manejo del lenguaje

Manejo de Lenguaje	
Rate	
10	28
9	25
8	16
7	13
6	2

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 60: Interacción con los huéspedes



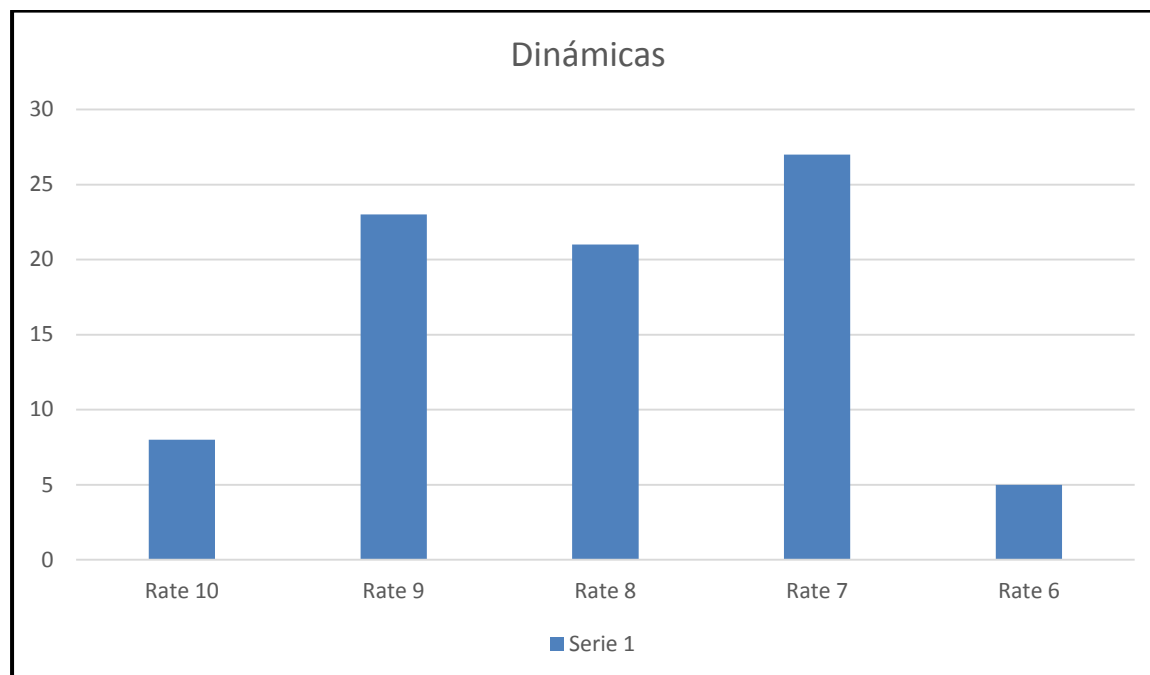
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 52: Interacción

Interacción con los huéspedes	
Rate	
10	11
9	15
8	28
7	26
6	4

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 61: Dinámicas en grupo



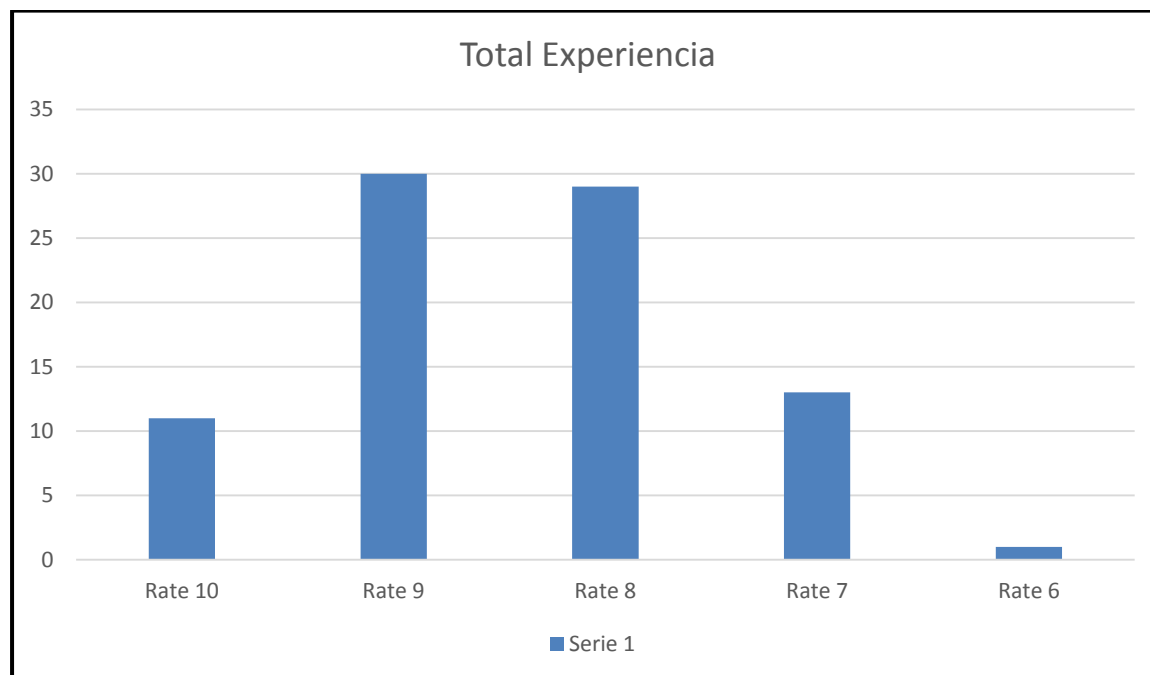
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 53: Dinámicas

Dinámicas en grupo	
Rate	
10	8
9	23
8	21
7	27
6	5

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 62: Total de la experiencia durante la excursión



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 54: Experiencia excursión

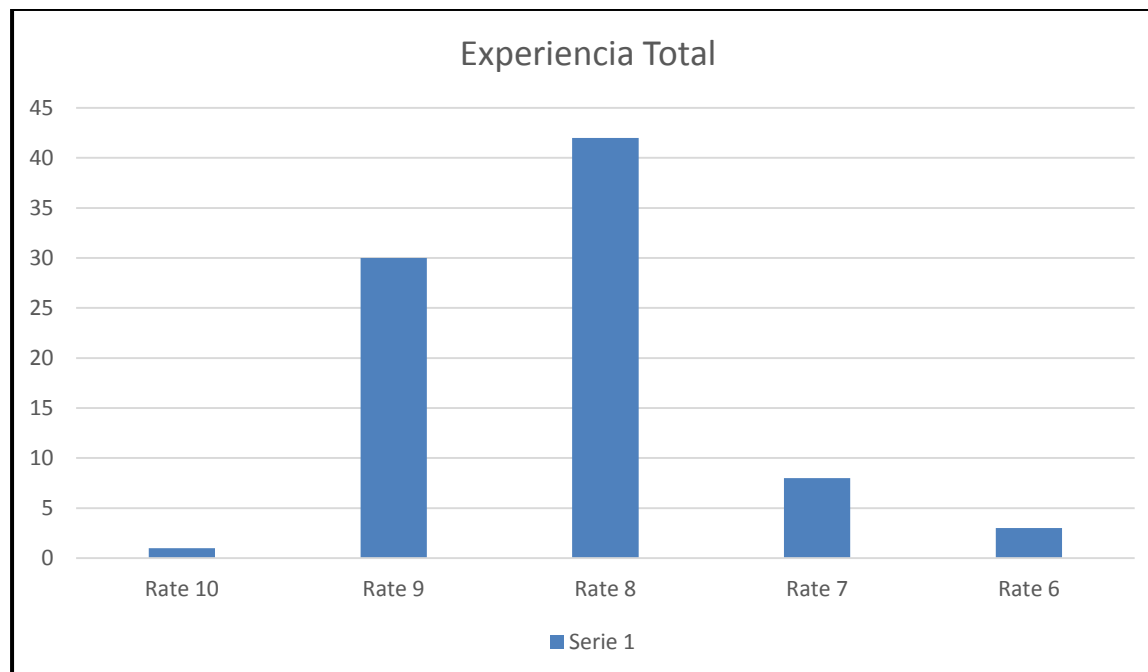
Total experiencia de excursión	
Rate	
10	15
9	40
8	17
7	8
6	4

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

LAND EXCURSIONS

¿Cómo califica las excursiones en tierra?

Gráfico 63: Experiencia total



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

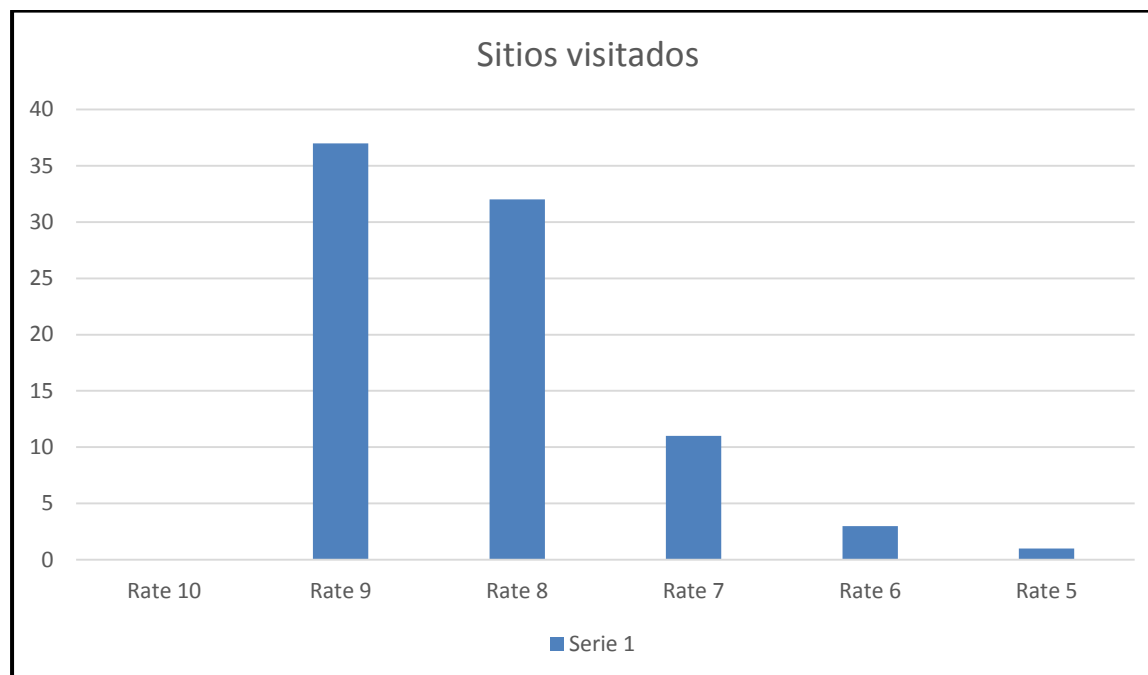
Tabla 55: Experiencia Total

Experiencia Total	
Rate	
10	1
9	30
8	42
7	8
6	3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 64: Sitios visitados



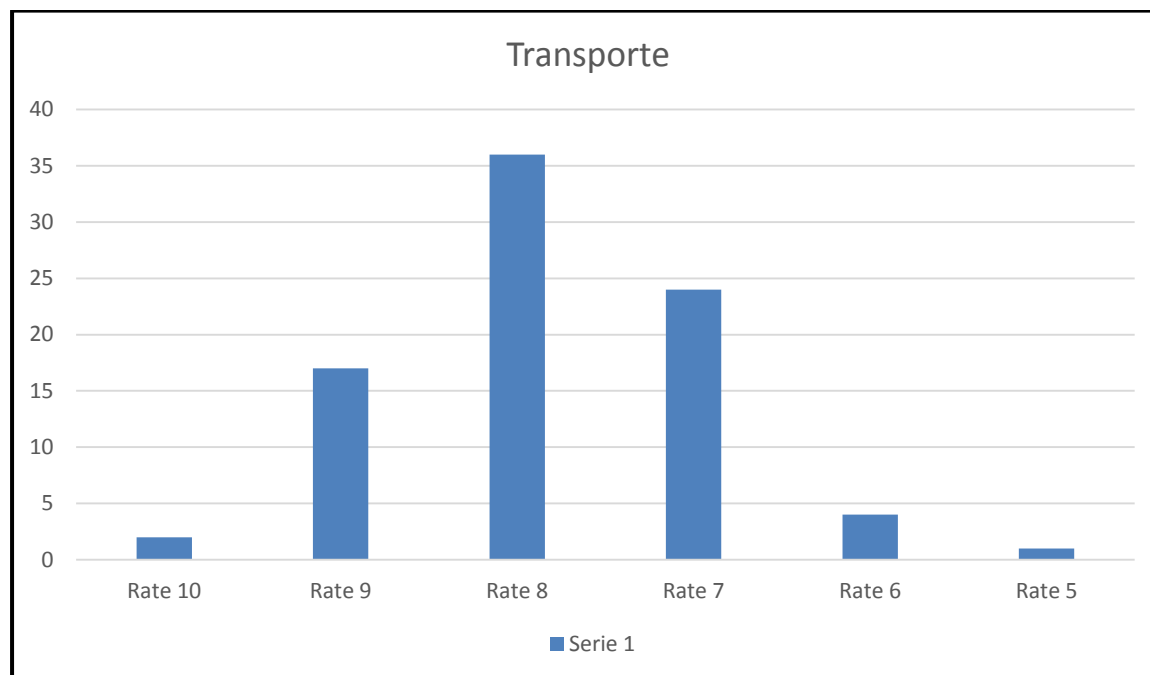
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 56: Sitios Visitados

Sitios visitados	
Rate	
10	0
9	37
8	32
7	11
6	3
5	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 65: Transporte



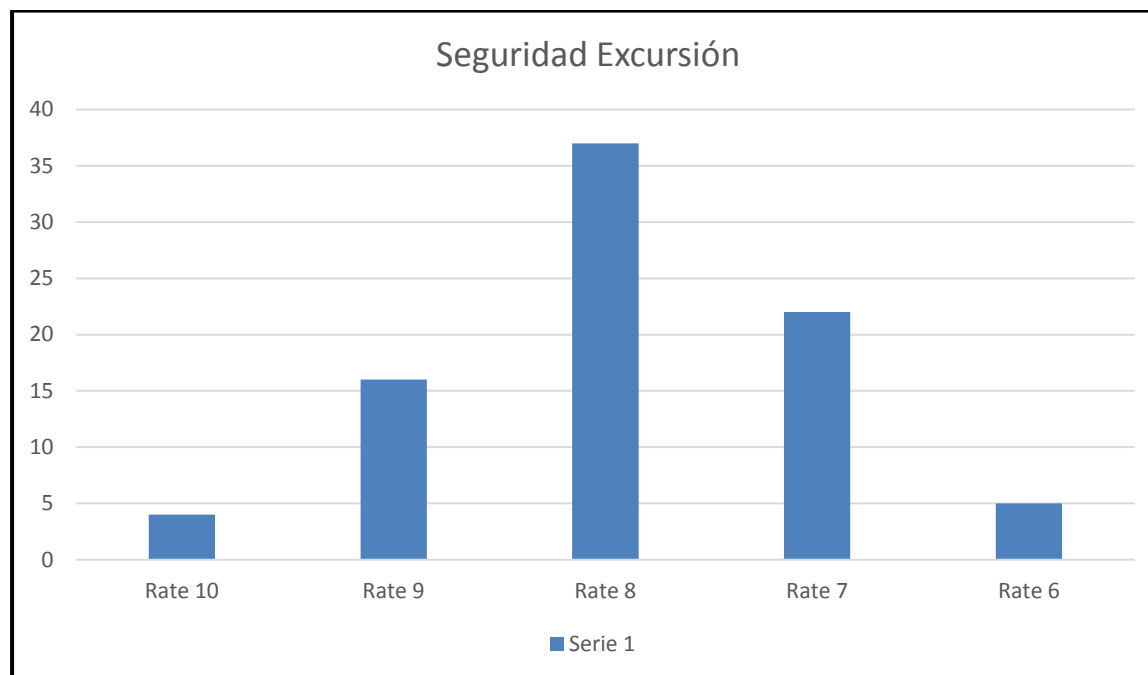
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 57: Transporte

Transporte	
Rate	
10	2
9	17
8	36
7	24
6	4
5	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 66: Seguridad durante la excursión



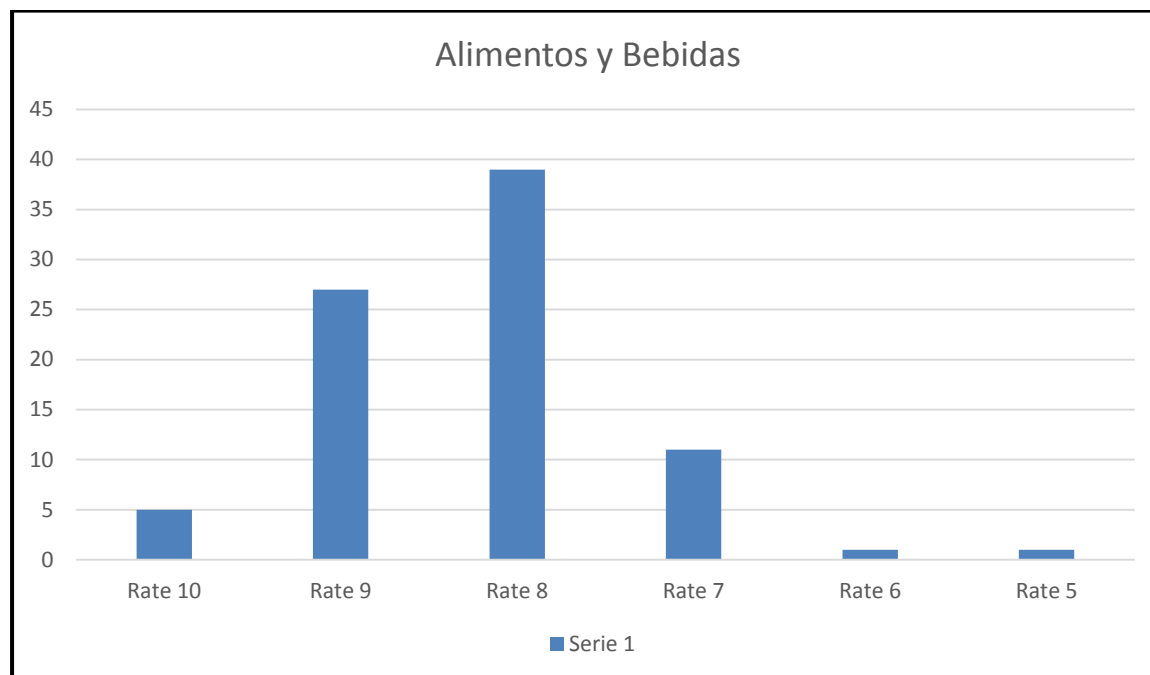
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 58: Seguridad

Seguridad durante la excursión	
Rate	
10	4
9	16
8	37
7	22
6	5

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 67: Alimentos y bebidas en la excursión



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 59: Alimentos y bebidas

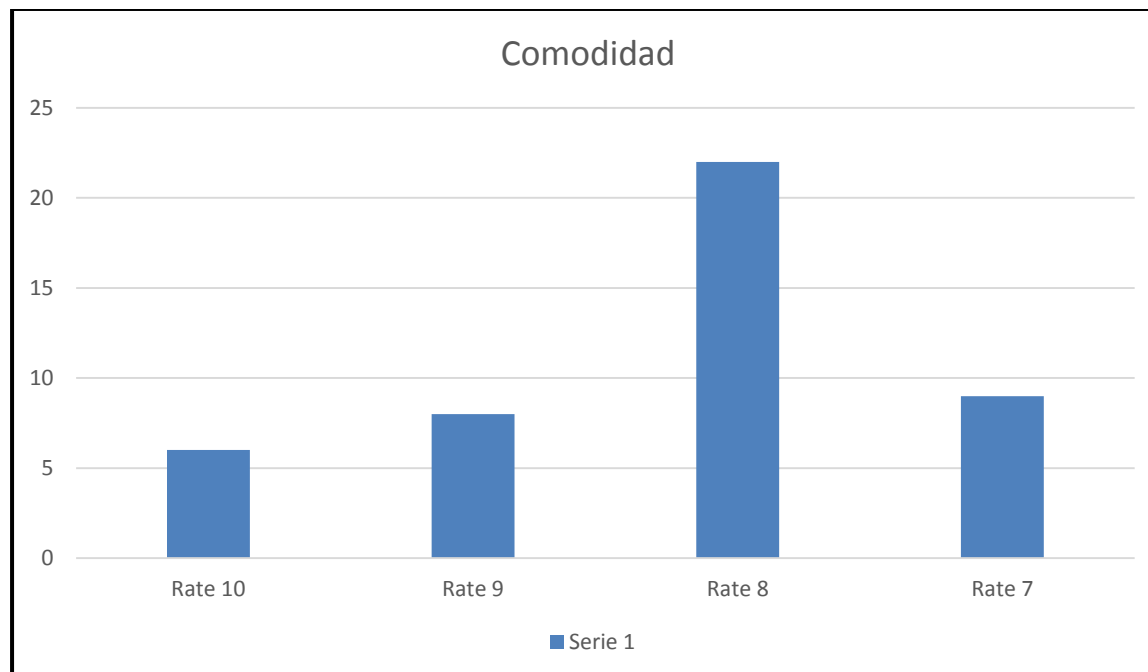
Alimentos y bebidas en la excursión	
Rate	
10	5
9	27
8	39
7	11
6	1
5	1

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

DAY TOURS - NAVIGATION

¿Cómo califica su experiencia de navegación?

Gráfico 68: Comodidad a bordo



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

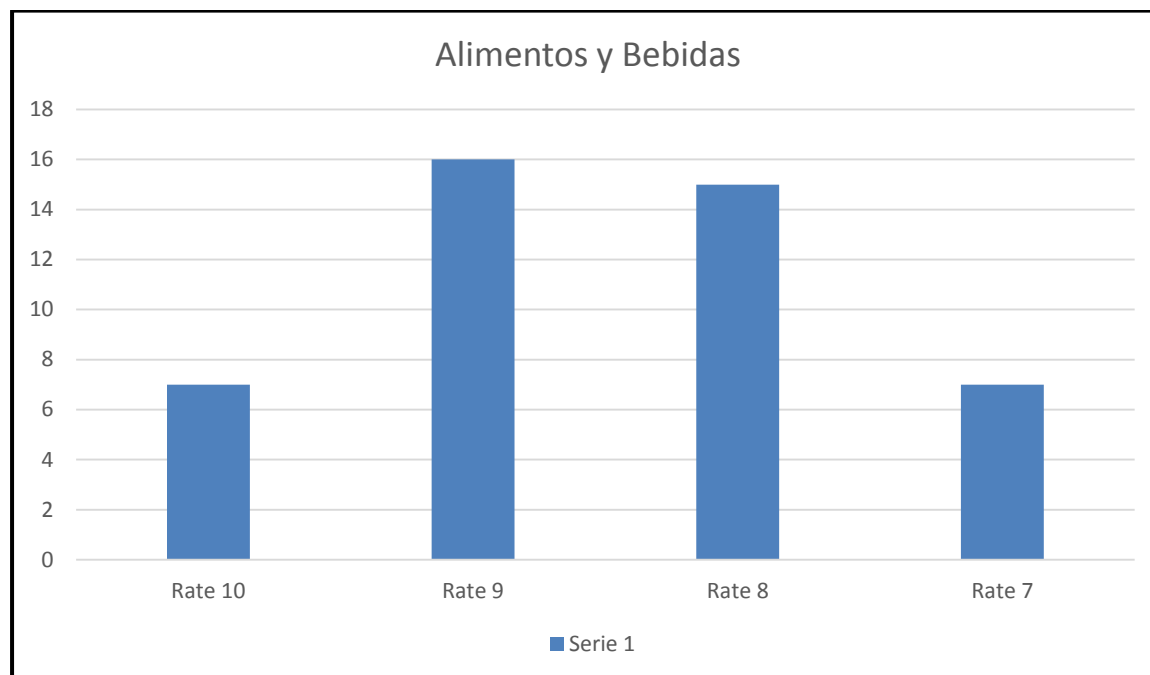
Tabla 60: Comodidad a bordo

Comodidad a bordo	
Rate	
10	6
9	8
8	22
7	9

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 69: Alimentos y Bebidas



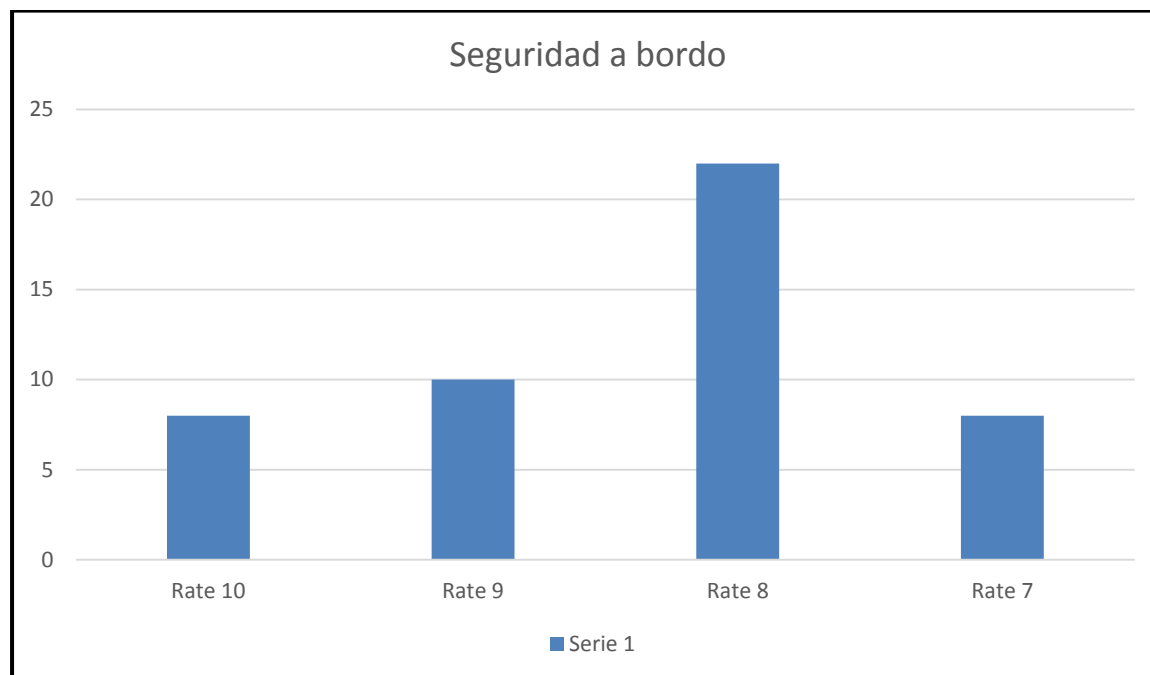
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 61: Alimentos y bebidas

Alimentos y Bebidas	
Rate	
10	7
9	16
8	15
7	7

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 70: Seguridad a bordo



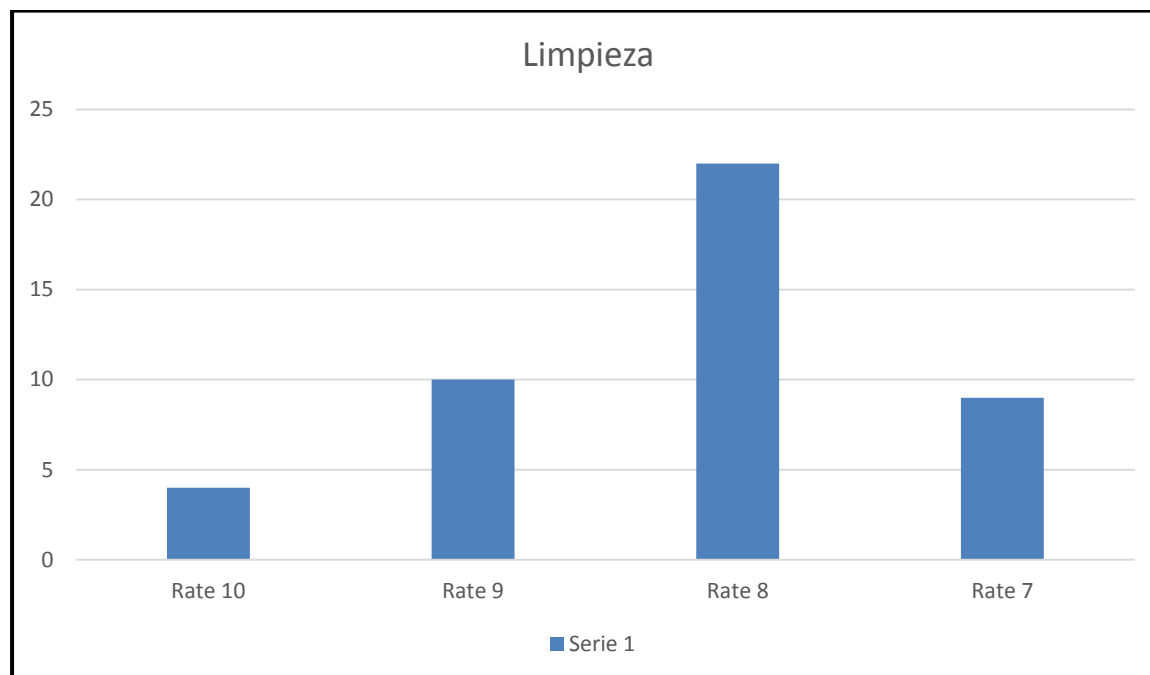
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 62: Seguridad a bordo

Seguridad a bordo	
Rate	
10	5
9	10
8	22
7	8

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 71: Limpieza



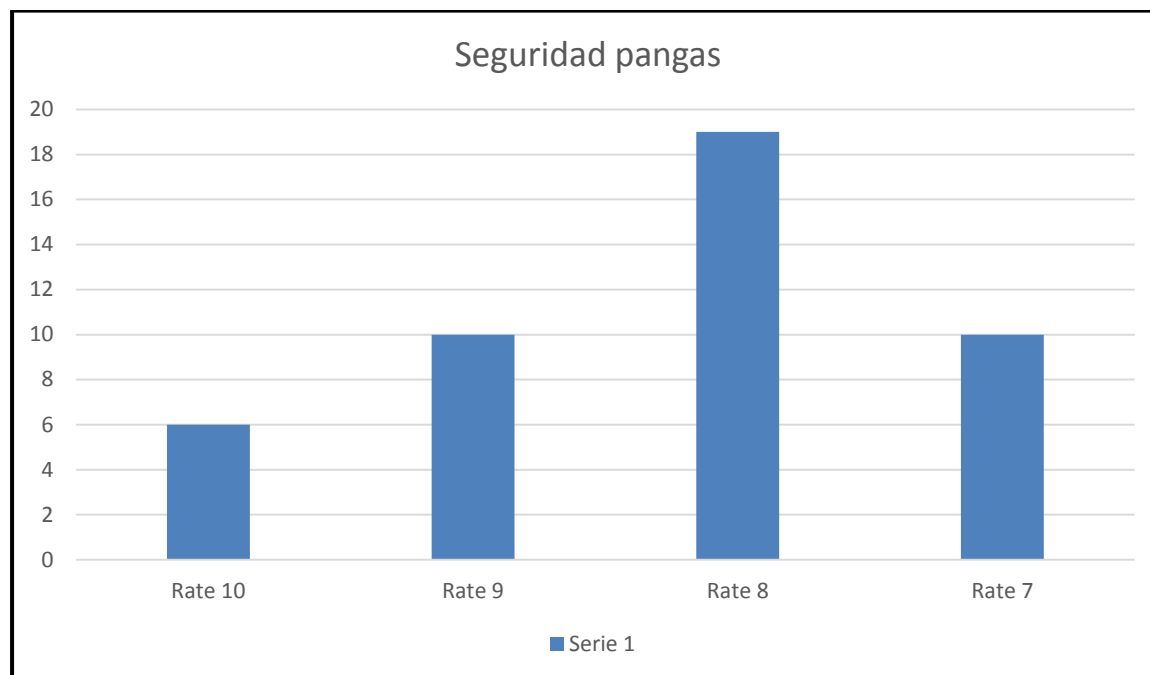
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 63: Limpieza

Limpieza	
Rate	
10	4
9	10
8	22
7	9

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 72: Seguridad en las pangas



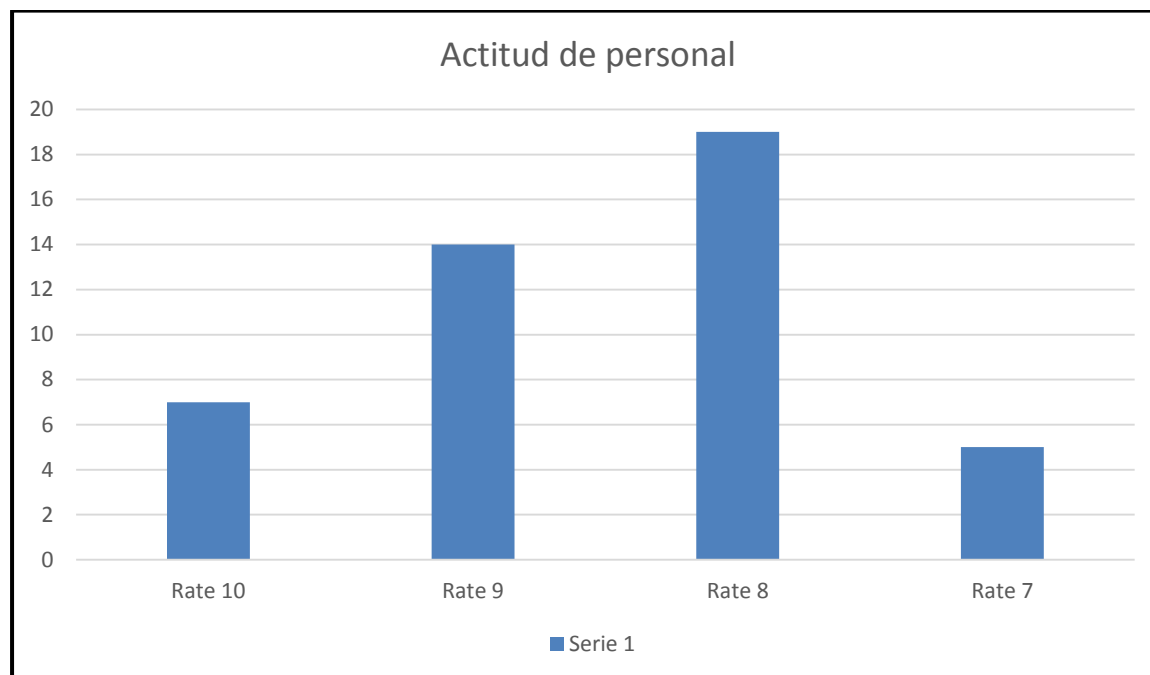
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 64: Seguridad pangas

Seguridad en las pangas	
Rate	
10	6
9	10
8	19
7	10

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 73: Actitud en servicio del personal



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 65: Actitud en servicio

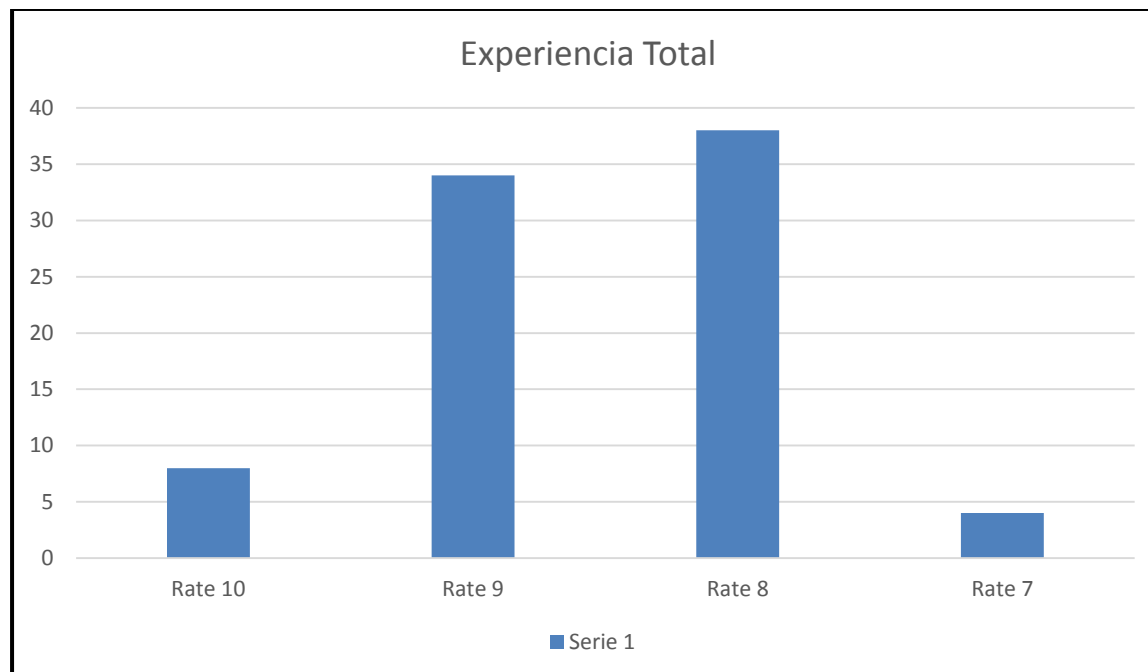
Actitud en servicio del personal	
Rate	
10	7
9	14
8	19
7	5

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caren Merizalde

OVERALL EXPERIENCE

¿Cómo califica su experiencia el tiempo con nosotros en Galápagos?

Gráfico 74: Experiencia Total



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 66: Experiencia Total

Experiencia Total	
Rate	
10	8
9	34
8	38
7	4

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caren Merizalde

FASE 3: Validación del Proyecto de Investigación y Desarrollo

3.1. Resumen de la observación

Mediante la observación se determinó varias situaciones en las diferentes áreas que conforman Finch Bay Hotel, por ejemplo en el área de recepción los horarios de los colaboradores son muy fuertes para el número de persona, es decir, el primer turno entra de 5:30 y sale 17:30 y el segundo turno entra a las 10:30 y sale 22:30, son 12 horas de trabajo, muchas de las veces son más de 12 horas dependiendo de la carga de trabajo que haya en cada día, normalmente las horas pico en la recepción cuando hay bastante afluencia de personas es al medio día, cuando muchos huéspedes realizan el check in y los recepcionistas revisan si tienen reservación o en ese momento ayudan con la disponibilidad que para poder registrar a los huéspedes y hacerles la entrega de las habitaciones y ayudándoles con actividades que deseen como tour navegables o excursiones en tierra o con las reservaciones que para almuerzos o cenas para los huéspedes que no tengan el programa all inclusive. Huéspedes que hacen check out, muchos de los clientes adelantan parte del check out cancelando consumos extras o actividades realizadas durante la estancia esto lo pueden realizar la noche anterior al día de su salida y así el día que salen simplemente entregan la habitación y no se demoran en nada mas, piden ayuda con las maletas para que sean movilizadas hasta el puerto público.

En el restaurante se observó también un problema en la rapidez del servicio en el área del bar ya que de igual manera existe mucha carga de trabajo para el número de colaboradores que desempeñan sus funciones, hay huéspedes que les gusta tener sus copas de agua llenas todo el tiempo debido al clima caluroso que sienten y los meseros de bar deben atender 15 mesas de 4 a 6 personas por mesa y no se abastecen con los pedidos, los meseros de cocina colaboran en especial

en las horas pico pero no es suficiente ya que ellos también deben cumplir con sus responsabilidades dentro de la área de trabajo que les corresponde.

Durante las excursiones en tierra y los tours navegables, es decir, hacia la isla Bartolomé o las isla de Santa Fe; las visitas a la Estación Científica Charles Darwin o tortuga bay, para los guías es un poco complicado dar las explicaciones y que todo el grupo preste atención ya que muchas de las personas sienten tanta emoción de todo lo que están conociendo que se dedican a tomarse fotos o a disfrutar de los paisajes y no escuchan las explicaciones de los guías, esto hace que haya retrasos en las visitas ya que los huéspedes solicitan a los guías que vuelva a exponer y otros huéspedes quieren seguir avanzando. También existe un problema cuando realizan snorkeling ya que muchos después de esta actividad se encuentran cansados y solo desean regresar al yate Sea Lion para descansar y servirse un delicioso almuerzo que la tripulación ya tiene preparado, pero otros que prefieren seguir explorando las profundidades del océano y la gran variedad de especies que encuentran en él, no comprenden que estas maravillosas islas tiene varias políticas y horarios en los que todas las personas debemos regirnos, normalmente hacer snorkeling dura entre 1 hora a 2 dependiendo de cómo se encuentre el mar, más de 2 horas no se pueden demorar ya que existen otras embarcaciones que quieren realizar la misma actividad y como es de comprender hay que dar oportunidad a todos los que se pueda para que conozcan en un mismo día. Como es de esperarse cuando el guía solicita a los huéspedes que ya deben regresar al yate, no todos lo toman con agrado esta petición pero de todas maneras se encuentran obligados a obedecer.

3.2. Inducción

La siguiente propuesta será aplicada para mejorar especialmente el área de recepción y servicio a la mesa. Se realizara un análisis de costo – beneficio para comprobar que el estudio será un factor que permita un incremento de satisfacción al cliente y mayor productividad en el hotel.

3.3. Hipótesis

Maximizar la productividad en Finch Bay Hotel una vez analizada las condiciones de trabajo en el año 2014.

3.4. Probar la Hipótesis

La propuesta que se plantea para la solución de esta investigación es la contratación de personal en las áreas críticas que se identificaron. Un recepcionista para que tengan mejor horario de rotación y un mesero para que la rapidez del servicio mejore.

3.5. Demostración o refutación

De acuerdo con la información de balances proporcionados por Finch Bay Hotel, se procede a elaborar un balance general para demostrar los costos y los beneficios que tendría el hotel si se aplicara la propuesta.

Tabla 67: Balance de Situación Inicial

ACTIVO		
CIRCULANTE		1.545.268,37
Efectivo y equivalentes	1.545.268,37	
NO CIRCULANTE		6.890.688,77
Vehículo Equipos camineros	6.451,00	
Edificios	1.923.360,35	
Maquinaria y equipo	514.514,52	
Equipo de oficina	4.377,52	
Equipo de computación	62.917,92	
Muebles y enseres	253.308,13	
Naves, aeronaves y barcas	1.479.222,56	
Terrenos	4.061.409,60	
Inventarios materiales	166.368,96	
Depreciación acumulada	1.650.344,33	
Otro activos	69.102,54	
TOTAL ACTIVO		8.435.957,14
PASIVO		
PASIVO		2.363.233,42
Cuentas y Dcts x pagar	235.300,79	
Otras cuentas corriente	382.294,30	
Obligaciones IFIS	767.733,57	
Provisiones	174.693,00	
Impuestos	109.819,18	
Pasivos diferidos	80.266,16	
Otros pasivos	613.126,42	
PATRIMONIO		
PATRIMONIO		6.072.723,72
Capital social	3.087.992,59	
Aportes	1.080.076,32	
Reservas	108.076,32	
Resultados acumulados	1.796.578,49	
TOTAL PAS+ PATRIMONIO		8.435.957,14

Fuente: Información financiera Finch Bay Hotel
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 68: Presupuesto de gastos No efectivizables

Depreciación			
ACTIVO	VALOR	VIDA UTIL	AÑO 1
equipo de cocina	4377,52	1	4377,52
Edificios	50000,00	20	2500,00
Equipo de computación	854,00	3	284,67
Vehículo	18000,00	5	3600,00
muebles y enseres	995,00	5	199,00
Fungibles	9295,17	1	9295,17
Total	83521,69		20256,36
Amortización			
ACTIVO DIFERIDO	VALOR	VIDA UTIL	AÑO 1
Gasto de constitución	978,32	5,00	195,66
Gasto de instalación	400,00	5,00	80,00
Gasto de investigación	1359,50	5,00	271,90
Total	2737,82		547,56

Fuente: Información financiera Finch Bay Hotel
Elaborado por: Caren Merizalde

PROPUESTA

Como se menciona en algunas ocasiones en el desarrollo de esta investigación, el personal de la recepción y del área del bar se encuentran con mucha carga de trabajo pero los que se incluye en la propuesta es aumentar personal para estas áreas con el fin de que la carga de trabajo reduzca y puedan trabajar en equipo, se incrementaría 2 recepcionistas más de esta manera se realizarían unos mejores horarios y que puedan desempeñar las funciones correspondientes dentro del periodo de tiempo que la ley exige (8 horas diarias), de igual manera se aumentaría un mesero más con el fin de que la rapidez del servicio a la mesa mejore. Dentro de esta propuesta también es la idea de poder aumentar un servicio más a este hotel que sería el área de spa, para esta área se tiene planificado aún en estudio la infraestructura, maquinarias y materiales, muebles y enseres; y la contratación de nuevos colaboradores especialistas en este tipo de servicios.

Tabla 69: Estado de Resultados Actual

Detalle			año 1
	Ventas		4.855.300,04
-	Costo de ventas		3.253.503,85
=	Utilidad Bruta		1.601.796,19
-	Gastos		
		Administrativos	304.028,31
		Marketing	14.356,35
		Generales	
		Ambientales	
		Legales	
		Financieros	113.850,58
		Gastos de representación	379.658,13
-	Depreciaciones		
-	Amortizaciones		
=	Utilidad antes participación de trabajadores		789.902,82
	(-15%) participación de trabajadores		118.485,42
=	Utilidad antes impuesto		671.417,40
	(-22%) del impuesto a la renta		147.711,83
=	Utilidad Neta		523.705,57

Fuente: Información financiera Finch Bay Hotel
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 70: Posible Inversión para SPA

EQUIPOS Y MAQUINARIA	11500
EDIFICIOS	15000
MUEBLES Y ENSERES	26800
TERRENO	0
SPA	
TOTAL INVERSION	53.300,00

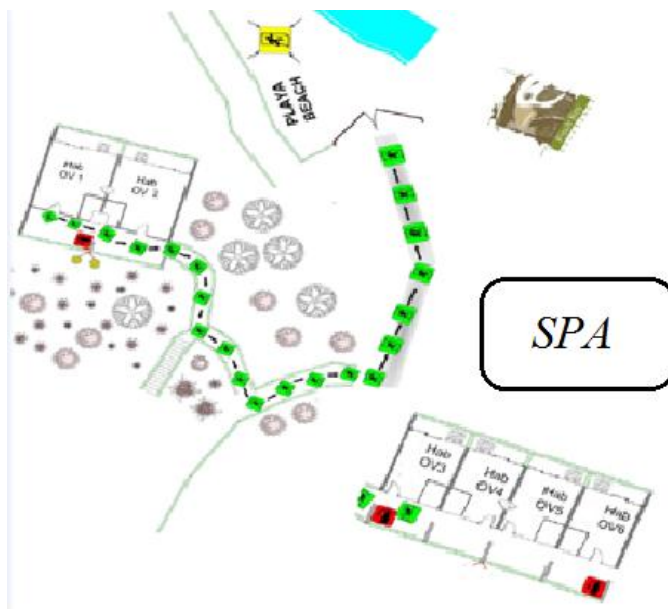
Fuente: Información financiera Finch Bay Hotel
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 71: Gastos Administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS								
		Sueldos	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondos de Reserva	Vacaciones	T MENSUAL
RECEPCIONISTAS	2	1.800	200,70	150	51,625	150	75	4.854,65
MESERO	1	1.450	161,68	120,8	51,625	120,8	60,42	1.965,38
MASAJISTAS	5	1.800	200,70	150	51,625	150	75	12.136,625
						TOTAL		22.7479,9

Fuente: Información financiera Finch Bay Hotel
Elaborado por: Caren Merizalde

Gráfico 75: SPA



Fuente: Pagina Web Oficial Finch Bay Hotel
Elaborado por: Xavier Antonio Bustamante

Tabla 72: Plan de futuras ventas SPA

PLAN DE VENTAS SPA						
	VENTAS	COSTO	CLIENTE MENSUAL	CLIENTE DIARIO	POR TURNO	CLIENTE POR MASAJISTA
ENE	108.661,11	51.070,72	724	36	18	4
FEBR	168.408,73	79.152,10	1123	56	28	6
MAR	127.293,02	59.827,72	849	42	21	4
ABR	74.808,41	35.159,95	499	25	12	2
MAY	113.001,72	53.110,81	753	38	19	4
JUN	132.744,33	62.389,84	885	44	22	4
JUL	128.480,38	60.385,78	857	43	21	4
AGO	151.417,23	71.166,10	1009	50	25	5
SEP	48.665,48	22.872,78	324	16	8	2
OCT	65.918,69	30.981,78	439	22	11	2
NOV	85.849,06	40.349,06	572	29	14	3
DIC	121.296,42	57.009,32	809	40	20	4
	1.326.544,58	623.475,95	8844	442	221	44

Fuente: Información financiera Finch Bay Hotel
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 73: Estado de Resultados Proyectado

Detalle		Año 1
	Ventas	6.181.844,62
-	Costo de ventas	3.876.979,80
=	Utilidad Bruta	2.304.864,82
-	Gastos	
	Administrativos	531.508,21
	Marketing	25.356,35
	Generales	57.684,15
	Ambientales	2.461,10
	Legales	
	Financieros	113.850,58
	Gastos de representación	379.658,13
-	Depreciaciones	14.070,98
-	Amortizaciones	2.119,70
=	Utilidad antes participación de trabajadores	1.178.155,62
	(-15%) participación de trabajadores	176.723,34
=	Utilidad antes impuesto	1.001.432,27
	(-25%) del impuesto a la renta	250.358,07
=	Utilidad Neta	751.074,21

Fuente: Información financiera Finch Bay Hotel
Elaborado por: Caren Merizalde

Tabla 74: Costo - Beneficio

BENEFICIO	227.368,64
COSTO	53.300,00
RELACION B/C	4,27

Fuente: Información financiera Finch Bay Hotel
Elaborado por: Caren Merizalde

CONCLUSIONES.

- El análisis situacional del hotel ayudó para demostrar las necesidades de un mejoramiento en el clima organizacional dentro de todas las áreas operativas.
- El análisis de procesos de las áreas de recepción y de servicio en el bar indicó las falencias que en un principio faltaban por corregir, con es la opinión negativa de algunos huéspedes en ciertos aspectos del servicio.
- Esta propuesta señalo beneficios en cuanto a la productividad y mejor rendimiento en las funciones por parte de los colaboradores.

RECOMENDACIONES.

- “Incrementar tu felicidad incrementa tus probabilidades de éxito”. Es una de las frases con las hoy en día Metropolitan Touring junto con Finch Bay Hotel están poniendo en práctica para tener un mejor clima laboral y que cada colaborador se sienta muy a gusto con las actividades que desempeña.
- Con respecto a la propuesta del spa se debe aplicar en 3 años al hotel para que sea un plus más de los mejores servicios que ya brinda Finch Bay Hotel.
- El mejoramiento del clima laboral se aplicaría lo más pronto para seguir mejorando el servicio que se está entregando a huéspedes procedentes de varios lugares del mundo con el fin de que terminen su estadía con buenas referencias y con deseos de volver.
- Hay aspectos de la recepción que deben seguir mejorando en cuanto a los procesos y en cuanto a los horarios.

Bibliografía

- Anónimo. (1 de Enero de 2010). *INEC*. Recuperado el 25 de Junio de 2013, de http://www.inec.gob.ec/cpv/?TB_iframe=true&height=450&width=800'%20rel=slbox
- Anónimo. (3 de Marzo de 2011). *Definición de cliente interno*. Recuperado el 17 de Junio de 2013, de <https://sites.google.com/site/telecoprd/definicion-de-cliente-interno>
- Anónimo. (18 de Enero de 2011). *Orientación al cliente Interno y Externo*. Recuperado el 17 de Junio de 2013, de <http://www.aulafacil.com/cursocalidad/Lecc-10.htm>
- Buenaño, O. D. (25 de Septiembre de 2010). *Manejo del área de producción de hoteles en la ciudad de Riobamba*. Recuperado el 17 de Junio de 2013, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1680/1/84T00044.pdf>
- Chiavenato, I. (1990). *Gestión del Talento Humano*. Sao Paulo.
- Claver Cortez, E., Pereira Moliner, J., & Andreu Guerrero, M. R. (16 de Febrero de 2010). *Recursos Humanos en el sector hotelero: Acciones para aumentar la calidad del servicio*. Recuperado el 17 de Junio de 2013, de http://www.pymesonline.com/uploads/tx_icticontent/R01854_hotelero.pdf
- Eslava, E. (13 de Junio de 2000). *Gerencia y Negocios*. Recuperado el 26 de Enero de 2015, de http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional
- Lopez Ponce, J. (13 de Diciembre de 2012). *Productividad*. Recuperado el 28 de Mayo de 2015, de <http://www.rizomatica.net/aclarando-conceptos-productividad-competitividad/>

Pérez, N. (14 de Agosto de 2013). *La motivación como clave del éxito empresarial*. Recuperado el 28 de Mayo de 2015, de <https://www.motivacionymas.com/natividad-perez-team-building-motivacion/>

X.59434
57214

Puerto Ayora, 08 de Octubre de 2014
Señor Economista
Jorge Xavier Burbano de Lara Torres
Presente.-

De mi consideración:

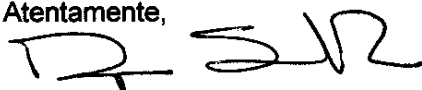
Cúpleme notificarle que en Reunión Extraordinaria de Directorio de la compañía **INDEFATIGABLE S.A.**, celebrada el día de hoy 08 de Octubre de 2014, decidió por unanimidad elegirlo a Usted como **GERENTE GENNERAL** de la compañía para el período de 2 años, conforme estable el Estatuto Social, y que se contarán a partir de la fecha de inscripción de este nombramiento en el Registro Mercantil.

En tal virtud le corresponde ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Compañía conforme las disposiciones previstas en el artículo 24 del Estatuto Social, la Ley de Compañías y normas conexas.

La compañía **INDEFATIGABLE S.A.**, se constituyó mediante escritura pública otorgada el 12 de julio de 1989 ante el Notario Décimo Séptimo del cantón Guayaquil, debidamente inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón el día 7 de Septiembre de 1989. Mediante escritura pública otorgada el 17 de julio de 1996, ante el Notario Vigésimo Primero de Guayaquil, e inscrita en el Registro Mercantil de Puerto Ayora, el 9 de julio de 1997, y en el Registro Mercantil de Guayaquil el 17 de julio de 1997, la Compañía cambió su domicilio de la ciudad de Guayaquil a la de Puerto Ayora, Isla Santa Cruz, Provincia de Galápagos.

Particular que comunico a usted para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

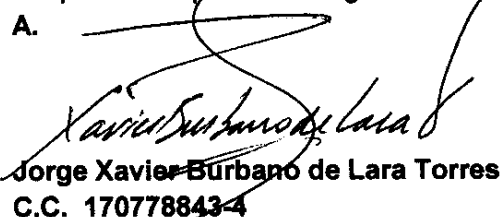


Roque Sevilla Larrea
Presidente

Puerto Ayora, 08 de Octubre de 2014.

Acepto desempeñar el cargo de Gerente General de la compañía **INDEFATIGABLE S.**

A.



Jorge Xavier Burbano de Lara Torres
C.C. 170778843-4



Registro Mercantil del Cantón Santa Cruz

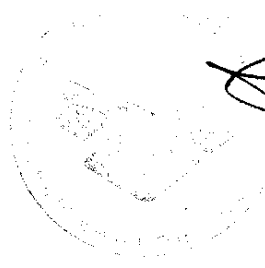
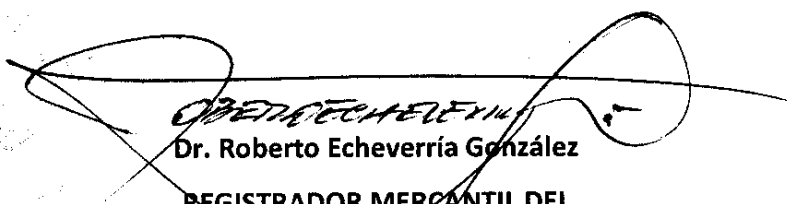
NÚMERO DE REPERTORIO: 180

FECHA DE REPERTORIO: 2014-11-11

HORA DE REPERTORIO: 14:50:41 PM

En cumplimiento con lo dispuesto en la ley, el Registrador Mercantil del Cantón Santa Cruz, ha inscrito lo siguiente:

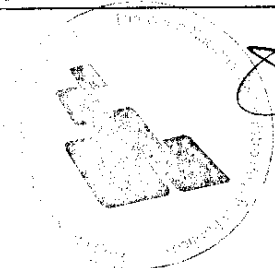
Con fecha 12 de Noviembre del 2014, queda inscrito el presente Nombramiento de Gerente General de la **COMPAÑÍA INDEFATIGABLE S.A.**, a favor de Jorge Xavier Burbano de Lara Torres, en el Registro Mercantil del Cantón Santa Cruz, en el Tomo N° 3 de Fojas N° 332 a la 354.

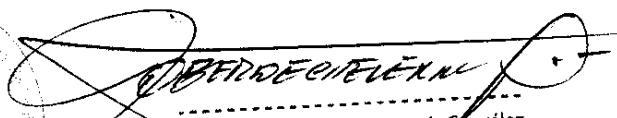


Dr. Roberto Echeverría González
REGISTRADOR MERCANTIL DEL
CANTÓN SANTA CRUZ

NÚMERO 180: En Santa Cruz, 12 de Noviembre del 2014, se me presentó una Inscripción del Nombramiento de Gerente General de la **COMPAÑÍA INDEFATIGABLE S.A.**- Que textualmente dice: 08 de Octubre del 2014.- Jorge Xavier Burbano de Lara Torres.- Ciudad.- De mi consideración: Me es grato comunicar a usted que la Junta General Extraordinaria de Directorio de la **COMPAÑÍA INDEFATIGABLE S.A.**, llevada a cabo el 08 de Octubre del 2014, resolvió elegirlo como Gerente General de la compañía, por el período estatutario de 2 años, contados desde la fecha de inscripción de este nombramiento en el Registro Mercantil de este Cantón, debiendo permanecer en sus funciones hasta ser legalmente remplazado.- Sus atribuciones y deberes se encuentran señaladas en el estatuto social de la **COMPAÑÍA INDEFATIGABLE S.A.**, constituida mediante escritura pública otorgada, ante el Notario Décimo Séptimo del Cantón Guayaquil, el 12 de Julio de 1989 e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil el 07 de Septiembre de 1989.- Posteriormente se constituyó la Escritura Pública de Cambio de Domicilio, Aumento de Capital y Reforma del Estatuto Social de la **COMPAÑÍA INDEFATIGABLE S.A.**, el 17 de Julio de 1996 ante el Notario Vigésimo Primero del Cantón Guayaquil e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Santa Cruz el 09 de Julio de 1997.- Al felicitarle por la designación, le formulo votos por el éxito en las funciones a usted encomendadas. Sírvase suscribir al pie de la presente en señal de aceptación.- En esta fecha, acepto la designación de Gerente General de la **COMPAÑÍA INDEFATIGABLE S.A.**, y prometo desempeñarlo de conformidad con la ley y el estatuto social de la Compañía.-
EL REGISTRADOR.-

Inscripción del
Nombramiento de
Gerente General de
la **COMPAÑÍA
INDEFATIGABLE S.A.**
En el Tomo N° 3 de
Fojas N° 332 a la 354.




Abg. Roberto Emilio Echeverría González
Registrador Mercantil
del Cantón Santa Cruz

SuperIntendencia de Compañías
Guayaquil

Visitenos en: www.supercias.gob.ec

Fecha:

01/DEC/2014 13:03:12

Usu: atorneso



No. Trámite:

59333-0

Remitente:

ROQUE SEVILLA LARREA

Expediente:

57214

0991016724001

RUC:

Razón social:

INDEFATIGABLE S.A.

SubTipo trámite:

TRANSMISION DE ACCIONES Y_O
PARTICIPACIONES

Asunto:

NOMBRAMIENTO DE REP LEGAL O
ADMINISTRADORES

Revise el estado de su trámite por INTERNET
Digitando No. de trámite, año y verificador =

196

5
A

FORMULARIO 101			DECLARACIN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y PRESENTACIN DE BALANCES FORMULARIO NICO SOCIEDADES Y ESTABLECIMIENTOS								
100 IDENTIFICACIN DE LA			PERMANENTES DECLARACIN								
102	AO	2014	IMPORTANTE: POSICIONE EL CURSOR SOBRE EL CASILLERO PARA OBTENER AYUDA SOBRE SU LLENADO			104	N. DE FORMULARIO QUE SUSTITUYE		No.	98214308	
200 IDENTIFICACIN DEL SUJETO PASIVO											
201	RUC	0991016724001	202	RAZN O DENOMINACIN SOCIAL			INDEFATIGABLE S.A.		203	EXPEDIENTE	0

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS LOCALES Y/O DEL EXTERIOR														
CON PARTES RELACIONADAS LOCALES	OPERACIONES DE ACTIVO	003	+	434001.98	CON PARTES RELACIONADAS EN PARASOS FISCALES Y REGMENES FISCALES PREFERENTES	OPERACIONES DE ACTIVO	007	+	0.00	CON PARTES RELACIONADAS EN OTROS REGMENES DEL EXTERIOR	OPERACIONES DE ACTIVO	011	+	0.00
	OPERACIONES DE PASIVO	004	+	0.00		OPERACIONES DE PASIVO	008	+	0.00		OPERACIONES DE PASIVO	012	+	0.00
	OPERACIONES DE INGRESO	005	+	2952002.65		OPERACIONES DE INGRESO	009	+	0.00		OPERACIONES DE INGRESO	013	+	0.00
	OPERACIONES DE EGRESO	006	+	424578.51		OPERACIONES DE EGRESO	010	+	0.00		OPERACIONES DE EGRESO	014	+	0.00
TOTAL OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS												015	=	3810583.14
SUJETO PASIVO EXENTO DE APLICACIN DEL RGIMEN DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA?												017	=	

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA							ESTADO DE RESULTADOS											
ACTIVO							INGRESOS											
ACTIVOS CORRIENTES												TOTAL INGRESOS			VALOR EXENTO(A Conciliacin Tributaria)			
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO				311	+	2727.02	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA				6011	+	4126301.95	6012	0.00	En la columna "Valor no deducible" registre la porcin del ingreso declarado en la columna "Ingresos" considerada exenta de impuesto a la renta.		
INVERSIONES CORRIENTES				312	+	0.00	VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA				6021	+	318425.22	6022	0.00			
(-) PROVISIN POR DETERIORO DE INVERSIONES CORRIENTES				313	(-)	0.00	EXPORTACIONES NETAS				6031	+	0.00	6032	0.00			
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES CORRIENTES	RELACIONADOS	LOCALES	314	+	0.00	INGRESOS OBTENIDOS BAJO LA MODALIDAD DE COMISIONES O SIMILARES				6041	+	0.00	6042	0.00				
		DEL EXTERIOR	315	+	0.00	INGRESOS POR AGROFORESTERA Y SILVICULTURA DE ESPECIES FORESTALES				6051	+	0.00	6052	0.00				
	NO RELACIONADOS	LOCALES	316	+	590723.31	RENDIMIENTOS FINANCIEROS				6061	+	0.00	6062	0.00				
		DEL EXTERIOR	317	+	0.00	UTILIDAD EN VENTA DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO				6071	+	401785.71	6072	0.00				
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES	RELACIONADOS	LOCALES	318	+	707949.18	DIVIDENDOS				6081	+	0.00	6082	0.00				
		DEL EXTERIOR	319	+	0.00	RENTAS EXENTAS PROVENIENTES DE DONACIONES Y APORTACIONES				DE RECURSOS PBLICOS	6091	+	0.00	6092	0.00			
	NO RELACIONADOS	LOCALES	320	+	7654.60					DE OTRAS LOCALES	6101	+	0.00	6102	0.00			
		DEL EXTERIOR	321	+	28993.29					DEL EXTERIOR	6111	+	0.00	6112	0.00			
(-) PROVISIN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO				322	(-)	34920.73	OTROS INGRESOS PROVENIENTES DEL EXTERIOR				6121	+	0.00	6122	0.00			
CRDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (ISD)				323	+	0.00	OTRAS RENTAS				6131	+	8787.16	6132	0.00			
CRDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (IVA)				324	+	0.00	TOTAL INGRESOS				SUMAR DEL 6011 AL 6131	6999	=	4855300.04				
CRDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (RENTA)				325	+	0.00	VENTAS NETAS DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (INFORMATIVO)				6001	0.00						
INVENTARIO DE MATERIA PRIMA				326	+	0.00	INGRESOS POR REEMBOLSO COMO INTERMEDIARIO (INFORMATIVO)				6002	0.00						
INVENTARIO DE PRODUCTOS EN PROCESO				327	+	0.00	COSTOS Y GASTOS											
INVENTARIO DE SUMINISTROS Y MATERIALES				328	+	166368.96												
INVENTARIO DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACN				329	+	0.00				COSTO		GASTO		VALOR NO DEDUCIBLE (A efectos de la Conciliacin Tributaria)				
MERCADERAS EN TRNSITO				330	+	0.00	INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO		7010	+								
OBRAS EN CURSO BAJO CONTRATO DE CONSTRUCCIN (NIC 11)				331	+	0.00	COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO		7011	+	503079.30			7012	0.00			
INVENTARIO DE OBRAS EN CONSTRUCCIN (NIC 2)				332	+	0.00	COMPRAS NETAS LOCALES PRODUCTO DE LA ACTIVIDAD DE COMISIONISTA		7021	+	0.00			7023	0.00			
INVENTARIO DE OBRAS TERMINADAS (NIC 2)				333	+	0.00	IMPORTACIONES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO		7031	+	0.00	7032	+	0.00	7033	0.00		
INVENTARIO DE MATERIALES O BIENES PARA LA CONSTRUCCIN (NIC 2)				334	+	0.00	(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO		7041	(-)	0.00							
INVENTARIO REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS				335	+	0.00	INVENTARIO INICIAL DE MATERIA PRIMA		7051	+	0.00							
(-) PROVISIN DE INVENTARIOS POR VALOR NETO DE REALIZACIN Y OTRAS PRDIDAS EN INVENTARIO				336	(-)	0.00	COMPRAS NETAS LOCALES DE MATERIA PRIMA		7061	+	0.00			7063	0.00			
ACTIVOS PAGADOS POR ANTICIPADO				337	+	26269.02	IMPORTACIONES DE MATERIA PRIMA		7071	+	0.00			7073	0.00			
(-) PROVISIN POR DETERIORO DEL VALOR DEL ACTIVO CORRIENTE				338	(-)	0.00	(-) INVENTARIO FINAL DE MATERIA PRIMA		7081	(-)	0.00							
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA Y OPERACIONES DISCONTINUADAS				339	+	0.00	INVENTARIO INICIAL DE PRODUCTOS EN PROCESO		7091	+	0.00							
OTROS ACTIVOS CORRIENTES				340	+	49503.72	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS EN PROCESO		7101	(-)	0.00							
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES				345	=	1545268.37	INVENTARIO INICIAL PRODUCTOS TERMINADOS		7111	+	0.00							
ACTIVOS NO CORRIENTES							(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS TERMINADOS		7121	(-)	0.00							
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE INVERSIN Y ACTIVOS BIOLGICOS							SUELDOS, SALARIOS Y DEMS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS		7131	+	551414.12	7132	+	247118.75	7133	0.00		
TERRENOS				350	+	4061409.60	BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS		7141	+	73917.72	7142	+	35625.72	7143	0.00		
INMUEBLES (EXCEPTO TERRENOS)				351	+	1923360.35	APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)		7151	+	96172.59	7152	+	47259.20	7153	0.00		
CONSTRUCCIONES EN CURSO				352	+	159849.02	HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS		7161	+	0.00	7162	+	173954.64	7163	0.00		
MUEBLES Y ENSERES				353	+	253308.13	HONORARIOS A EXTRANJEROS POR SERVICIOS OCASIONALES		7171	+	0.00	7172	+	0.00	7173	0.00		
MAQUINARIA, EQUIPO E INSTALACIONES				354	+	514514.52	ARRENDAMIENTOS		7181	+	0.00	7182	+	0.00	7183	0.00		
NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES				355	+	1479222.56	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		7191	+	170016.02	7192	+	0.00	7193	0.00		
EQUIPO DE COMPUTACIN Y SOFTWARE				356	+	62917.92	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES		7201	+	126142.22	7202	+	0.00	7203	0.00		
VEHULOS, EQUIPO DE TRANSPORTE Y CAMINERO MVIL				357	+	6451.00	PROMOCIN Y PUBLICIDAD		7211	+	0.00	7212	+	14356.35	7213	0.00		
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO				358	+	0.00	SUMINISTROS, MATERIALES Y REPUESTOS		7221	+	202670.44	7222	+	8613.81	7223	0.00		
OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO				359	+	0.00	TRANSPORTE		7231	+	219546.51	7232	+	0.00	7233	0.00		
(-) DEPRECIACIN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO				360	(-)	1570344.33	PROVISIONES	PARA JUBILACIN PATRONAL	7241	+	14535.28	7242	+	5988.03	7243	8034.00		
(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES,				361	(-)	0.00		PARA	7251	+	3850.78	7252	+	1802.30	7253	566.00		

PLANTA Y EQUIPO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CORRIENTES											
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS - NO CORRIENTES		LOCALES	545	+	767733.57	UTILIDAD GRAVABLE		819	=	514502.16	
		DEL EXTERIOR	546	+	0.00						
PRSTAMOS DE ACCIONISTAS O SOCIOS		LOCALES	547	+	0.00	PRDIDA SUJETA A AMORTIZACION EN PERIODOS SIGUIENTES		829	=	0.00	
		DEL EXTERIOR	548	+	0.00						
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR NO CORRIENTES	RELACIONADOS	LOCALES	549	+	0.00	UTILIDAD A REINVERTIR Y CAPITALIZAR		Sujeta legalmente a reducci3n de la tarifa	831	0.00	
		DEL EXTERIOR	550	+	0.00						
	NO RELACIONADOS	LOCALES	551	+	0.00	SALDO UTILIDAD GRAVABLE			819 - 831	832	514502.16
		DEL EXTERIOR	552	+	0.00						
PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO (PORCIN NO CORRIENTE)			553	+	0.00	TOTAL IMPUESTO CAUSADO (831 x tarifa reinversi3n de utilidades) + (832 x tarifa general sociedades)		839	=	113190.48	
TRANSFERENCIAS CASA MATRIZ Y SUCURSALES			554	+	0.00	(-) ANTICIPO DETERMINADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL DECLARADO		841	(-)	64928.56	
CRDITO A MUTUO			555	+	0.00	(=) IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO MAYOR AL ANTICIPO DETERMINADO		842	(=)	48261.92	
OBLIGACIONES EMITIDAS NO CORRIENTES			556	+	0.00	(=)CRDITO TRIBUTARIO GENERADO POR ANTICIPO (Aplica para Ejercicios Anteriores al 2010)		843	(=)	0.00	
ANTICIPOS DE CLIENTES			557	+	0.00	(+) SALDO DEL ANTICIPO PENDIENTE DE PAGO		844	(+)	64928.56	
PROVISIONES PARA JUBILACION PATRONAL			558	+	174693.00	(-) RETENCIONES EN LA FUENTE QUE LE REALIZARON EN EL EJERCICIO FISCAL		845	(-)	87274.83	
PROVISIONES PARA DESAHUCIO			559	+	47981.08	(-) RETENCIONES POR DIVIDENDOS ANTICIPADOS		847	(-)	0.00	
OTRAS PROVISIONES			560	+	0.00	(-) RETENCIONES POR INGRESOS PROVENIENTES DEL EXTERIOR CON DERECHO A CRDITO TRIBUTARIO		848	(-)	0.00	
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES			569	=	990407.65	(-) ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA PAGADO POR ESPECTACULOS PUBLICOS		849	(-)	0.00	
PASIVOS DIFERIDOS			579	+	80266.16	(-) CRDITO TRIBUTARIO DE AOS ANTERIORES		850	(-)	2131.77	
OTROS PASIVOS			589	+	0.00	(-) CRDITO TRIBUTARIO GENERADO POR IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS		851	(-)	0.00	
TOTAL DEL PASIVO		539+569+579+589	599	=	2363233.42	(-) EXONERACION Y CRDITO TRIBUTARIO POR LEYES ESPECIALES		852	(-)	0.00	
PATRIMONIO NETO						SUBTOTAL IMPUESTO A PAGAR 842-843+844-845-847-848-849-850-851-852>0		855	=	23783.88	
CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO		601	+	3087992.59	SUBTOTAL SALDO A FAVOR 842-843+844-845-847-848-849-850-851-852<0		856	=	0.00		
(-) CAP.SUSC. NO PAGADO, ACCIONES EN TESORERA		602	(-)	0.00							
APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACION		611	+	108076.32							
RESERVA LEGAL		621	+	955419.75	(+) IMPUESTO A LA RENTA NICO		857	+	0.00		
RESERVA FACULTATIVAS		629	+	0.00	(-) CRDITO TRIBUTARIO PARA LA LIQUIDACION DEL IMPUESTO A LA RENTA NICO		858	-	0.00		
OTROS RESULTADOS INTEGRALES		631	+/(-)	7745.71	IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR		859	=	23783.88		
SUPERVIT DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA (Casillero Informativo)		632	+	0.00	SALDO A FAVOR CONTRIBUYENTE		869	=	0.00		
SUPERVIT POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (Casillero Informativo)		633	+	0.00							
SUPERVIT POR REVALUACION DE ACTIVOS INTANGIBLES (Casillero Informativo)		634	+	0.00	ANTICIPO DETERMINADO PRXIMO AO 871+872+873		879	=	70952.65		
RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCION POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF		635	+	7746.00	ANTICIPO A PAGAR		PRIMERA CUOTA		871	(+)	0.00
		641	+/(-)	1991565.00			SEGUNDA CUOTA		872	(+)	0.00
		651	+	0.00			SALDO A LIQUIDARSE EN DECLARACION PRXIMO AO		873	(+)	70952.65
(-) PRDIDA ACUMULADA EJERCICIOS ANTERIORES		652	(-)	412886.65							
RESERVA DE CAPITAL		653	+	0.00							
RESERVA POR DONACIONES		654	+	0.00							
RESERVA POR VALUACION		655	+	0.00	PAGO PREVIO (Informativo)		890		0.00		
SUPERVIT POR REVALUACION DE INVERSIONES		656	+	0.00	DETALLE DE IMPUTACION AL PAGO (Para declaraciones sustitutivas)						
UTILIDAD DEL EJERCICIO		661	+	334811.00	INTERES		897		0.00		
(-) PRDIDA DEL EJERCICIO		662	(-)	0.00	IMPUESTO		898		0.00		
TOTAL PATRIMONIO NETO		698	=	6072723.72	MULTA		899		0.00		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		599+698	699	=	8435957.14						

VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO (luego de imputacin al pago en declaraciones sustitutivas)											
TOTAL IMPUESTO A PAGAR						859-898		902	+	23783.88	
INTERS POR MORA								903	+	0.00	
MULTA								904	+	0.00	
TOTAL PAGADO								999	=	23783.88	
MEDIANTE CHEQUE, DBITO BANCARIO, EFECTIVO U OTRAS FORMAS DE PAGO								905	USD	23783.88	
MEDIANTE COMPENSACIONES								906	USD	0.00	
MEDIANTE NOTAS DE CRDITO								907	USD	0.00	
DETALLE DE NOTAS DE CRDITO CARTULARES						DETALLE DE NOTAS DE CRDITO DESMATERIALIZADAS			DETALLE DE COMPENSACIONES		
908	N/C No	910	N/C No	912	N/C No			916	Resol No.	918	Resol No.
909	USD 0.00	911	USD 0.00	913	USD 0.00	915	USD 0.00	917	USD 0.00	919	USD 0.00
DECLARO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTE DOCUMENTO SON EXACTOS Y VERDADEROS, POR LO QUE ASUMO LA RESPONSABILIDAD LEGAL QUE DE ELLA SE DERIVEN (Art. 101 de la L.R.T.I.)											
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL						FIRMA CONTADOR					
NOMBRE:						NOMBRE:					
198	Cdula de Identidad o No. de Pasaporte	1707788434				199	RUC No.	1713002200001			

"Este documento no constituye una certificacin por parte de la Superintendencia de Compaas Valores y Seguros, la informacin reflejada es remitida por el Servicio de Rentas Internas"

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Señores Accionistas y Junta de Directores de
Indefatigable S.A.:

Hemos auditado los estados financieros que se adjuntan de Indefatigable S.A. que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2014 y los correspondientes estados de resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia por los estados financieros

La gerencia de la Compañía es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), y del control interno determinado por la gerencia como necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

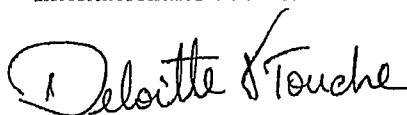
Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener certeza razonable de si los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de error material en los estados financieros debido a fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos relevantes para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la Compañía a fin de diseñar procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Una auditoría también comprende la evaluación de que las políticas contables utilizadas son apropiadas y de que las estimaciones contables hechas por la gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

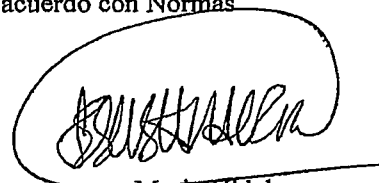
Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los referidos estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de Indefatigable S.A. al 31 de diciembre del 2014, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.



Quito, Abril 10, 2015
Registro No. 019



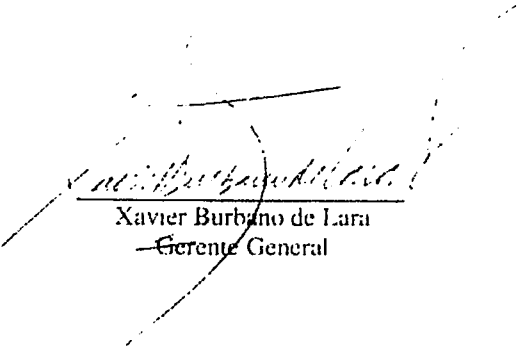
Mario Hidalgo
Socio
Licencia No. 22266

INDEFATIGABLE S.A.

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

<u>ACTIVOS</u>	<u>Notas</u>	<u>2014</u>	<u>2013</u>
		(en miles de U.S. dólares)	
ACTIVOS CORRIENTES:			
Efectivo y bancos		1	32
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	4	827	354
Inventarios	5	166	156
Activos por impuestos corrientes	10		2
Otros activos financieros	6	74	
Otros activos		<u>105</u>	<u>57</u>
Total activos corrientes		<u>1,173</u>	<u>601</u>
ACTIVOS NO CORRIENTES:			
Propiedades y equipo	7	6,888	7,569
Otros activos financieros	6	372	
Activos intangibles		<u>2</u>	<u>2</u>
Total activos no corrientes		<u>7,262</u>	<u>7,571</u>
 TOTAL		 8,435	 8,172

Ver notas a los estados financieros


Xavier Burbano de Lara
Gerente General

PASIVOS Y PATRIMONIO**Notas****2014** **2013**
(en miles de U.S. dólares)**PASIVOS CORRIENTES:**

Préstamos	8	415	432
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	9	638	468
Pasivos por impuestos corrientes	10	60	20
Obligaciones acumuladas	12	178	129
Total pasivos corrientes		<u>1,291</u>	<u>1,049</u>

PASIVOS NO CORRIENTES:

Préstamos	8	768	1,141
Obligaciones por beneficios definidos	13	223	198
Pasivos por impuestos diferidos	10	80	41
Total pasivos no corrientes		<u>1,071</u>	<u>1,380</u>

Total pasivos		<u>2,362</u>	<u>2,429</u>
---------------	--	--------------	--------------

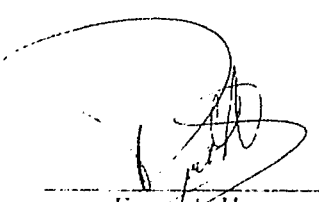
PATRIMONIO:

15

Capital social suscrito	3,388	1,650
Capital social suscrito no pagado	<u>(300)</u>	
Capital social suscrito y pagado	3,088	1,650
Aportes en proceso de capitalización		1,438
Reserva legal	107	94
Utilidades retenidas	<u>2,878</u>	<u>2,561</u>

Total patrimonio	<u>6,073</u>	<u>5,743</u>
------------------	--------------	--------------

TOTAL	8,435	8,172
-------	-------	-------

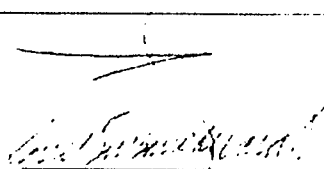

Fernando Herrera
Contador

INDEFATIGABLE S.A.

**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

	<u>Notas</u>	<u>2014</u> (en miles de U.S. dólares)	<u>2013</u>
INGRESOS	16	4,372 ✓	3,801
COSTOS DE VENTAS	17	(2,959)	(2,690)
MARGEN BRUTO		1,413	1,111
Gastos de administración	17	(747)	(729)
Costos financieros		(118) ✓	(178)
Otros gastos, neto		(60)	(30)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA		488	174
Gasto por impuesto a la renta:	10		
Corriente		(113) ✓	(71)
Diferido		(39) ✓	25
Total		(152)	(46)
UTILIDAD DEL AÑO		336	128
OTRO RESULTADO INTEGRAL			
<i>Partidas que no se reclasificarán posteriormente a resultados:</i>			
Ganancias actuariales	13	(6)	14
TOTAL RESULTADO INTEGRAL DEL AÑO		330	142

Ver notas a los estados financieros


Xavier Burbano de Lara
Gerente General


Fernando Herrera
Contador

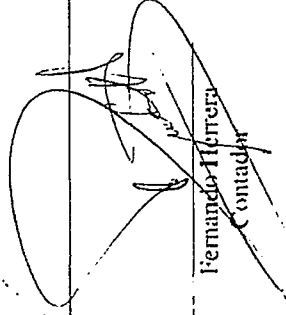
INDEFATIGABLE S.A.

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

	Capital social suscrito y pagado	Aportes en proceso de capitalización	Reserva legal ... (en miles de U.S. dólares) ...	Utilidades retenidas... Según PCGA años anteriores	Por adopción de NIIF	Total
Saldos al 31 de diciembre del 2012	524	1,126	62	955	1,992	4,163
Utilidad neta						
Capitalización	1,126	(1,126)	128			128
Aporte de capital		1,438				1,438
Transferencia			32	(32)		
Otro resultado integral				14		14
Saldos al 31 de diciembre del 2013	1,650	1,438	94	955	1,992	5,743
Utilidad neta						
Capitalización	1,438	(1,438)	336			336
Transferencia			13	(13)		
Otro resultado integral				(6)		(6)
Saldos al 31 de diciembre del 2014	3,088	-	107	955	1,992	6,073

Ver notas a los estados financieros


Xavier Burbano de Lara
Gerente General

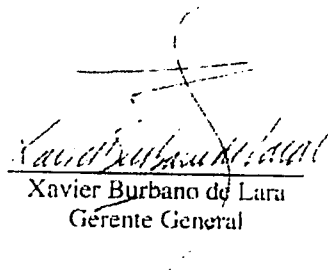

Fernando Herrera
Contador

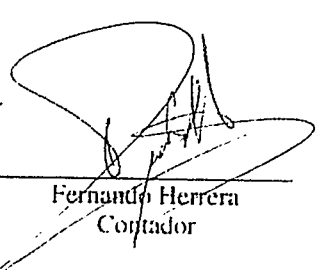
INDEFATIGABLE S.A.

**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACION:		
Recibido de clientes y compañía relacionada	3,938	3,689
Pagado a proveedores y a empleados	(3,129)	(3,362)
Intereses pagados	(118)	(178)
Impuesto a la renta	<u>(87)</u>	<u>(137)</u>
Flujo neto de efectivo proveniente de actividades de operacion	<u>604</u>	<u>12</u>
FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSION:		
Adquisición de activos intangibles		(4)
Adquisición de propiedades y equipo	<u>(255)</u>	<u>(1,415)</u>
Flujo neto de efectivo utilizado en actividades de inversión	<u>(255)</u>	<u>(1,419)</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE (EN) ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Incremento (disminución) de préstamos y flujo neto de efectivo proveniente de (utilizado en) actividades de financiamiento	<u>(380)</u>	<u>1,438</u>
EFFECTIVO Y BANCOS:		
Incremento (disminución) neto durante el año	(31)	31
Saldos al comienzo del año	<u>32</u>	<u>1</u>
SALDOS AL FIN DEL AÑO	<u>1</u>	<u>32</u>
TRANSACCIONES QUE NO GENERARON MOVIMIENTO DE EFECTIVO:		
Aportes para futuras capitalizaciones reclasificados desde cuentas por pagar a relacionadas		1,438
Venta de embarcación a crédito	<u>(446)</u>	<u>—</u>

Ver notas a los estados financieros


Xavier Burbano de Lara
Gerente General


Fernando Herrera
Contador

INDEFATIGABLE S. A.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

Indefatigable S.A. fue constituida en el Ecuador en el año 1989 y su principal actividad es brindar servicios de hotelería turística en las instalaciones del Hotel Finch Bay ubicado en la Isla Santa Cruz de la Provincia de Galápagos en Ecuador.

El principal accionista de la Compañía es Empresa Turística Internacional C.A. - ETICA, entidad controladora y compañía ecuatoriana, con la cual mantiene una relación comercial importante que representa el 80% de sus ingresos.

Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, el personal total de la Compañía alcanza 66 y 70 empleados respectivamente.

La información contenida en estos estados financieros es responsabilidad de la administración de la Compañía.

2. POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS

2.1 Declaración de cumplimiento - Los estados financieros han sido preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB).

2.2 Moneda funcional - La moneda funcional de la Compañía es el Dólar de los Estados Unidos de América (U.S. dólar), el cual es la moneda de circulación en el Ecuador.

2.3 Bases de preparación - Los estados financieros han sido preparados sobre las bases del costo histórico. El costo histórico está basado generalmente en el valor razonable de la contraprestación entregada a cambio de bienes y servicios.

El valor razonable es el precio que se recibiría por vender un activo o el valor pagado para transferir un pasivo entre participantes de un mercado en la fecha de valoración, independientemente de si ese precio es directamente observable o estimado utilizando otra técnica de valoración. Al estimar el valor razonable de un activo o un pasivo, la Compañía tiene en cuenta las características del activo o pasivo que los participantes del mercado tomarían en cuenta al fijar el precio del activo o pasivo a la fecha de medición. El valor razonable a efectos de medición y/o de revelación en los estados financieros, se determina sobre una base de este tipo, a excepción de las operaciones de arrendamiento que están dentro del alcance de la NIC 17 y las mediciones que tiene algunas similitudes con el valor razonable, pero no son su valor razonable, tales como el valor neto de realización de la NIC 2 o el valor en uso de la NIC 36.

Adicionalmente, a efectos de información financiera, las mediciones efectuadas a valor razonable se clasifican en el nivel 1, 2 o 3 con base en el grado de importancia de los insumos para la medición del valor razonable en su totalidad, los cuales se describen a continuación:

Nivel 1: Son precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos que la entidad puede acceder a la fecha de medición.

Nivel 2: Insumos distintos a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa o indirectamente.

Nivel 3: Son datos no observables para el activo o pasivo.

A continuación se describen las principales políticas contables adoptadas en la preparación de estos estados financieros.

- 2.4 **Efectivo y bancos** - Incluye aquellos activos financieros líquidos, y depósitos, que se pueden transformar rápidamente en efectivo y sobregiros bancarios. Los sobregiros bancarios son presentados como pasivos corrientes en el estado de situación financiera.
- 2.5 **Inventarios** - Los inventarios son presentados al costo de adquisición o valor neto realizable, el menor. Son valuados con el método del costo promedio ponderado. El valor neto realizable representa el costo de reposición de dichos inventarios en la prestación de servicios. Adicionalmente, incluye el costo de los servicios para los que la entidad aún no ha reconocido el ingreso de servicios correspondiente.
- 2.6 **Propiedades y equipo**

2.6.1 **Medición en el momento del reconocimiento** - Las partidas de propiedades y equipo se miden inicialmente por su costo.

El costo de propiedades y equipo comprende su precio de adquisición más todos los costos directamente relacionados con la ubicación y la puesta en condiciones de funcionamiento según lo previsto por la gerencia.

2.6.2 **Medición posterior al reconocimiento: modelo del costo** - Después del reconocimiento inicial, las propiedades y equipo son registradas al costo menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas de deterioro de valor.

Los gastos de reparaciones y mantenimientos se imputan a resultados en el período en que se producen. Cabe señalar, que algunas partidas de propiedades y equipo de la Compañía, requieren revisiones periódicas. En este sentido, las partes objeto de sustitución son reconocidas separadamente del resto del activo y con un nivel de disgregación que permite depreciarlos en el período que medie entre la actual y la siguiente reparación.

2.6.3 **Método de depreciación y vidas útiles** - El costo de propiedades y equipo se deprecia de acuerdo con el método de línea recta. La vida útil estimada, valor residual y método de depreciación son revisados al final de cada año, siendo el efecto de cualquier cambio en el estimado registrado sobre una base prospectiva.

A continuación se presentan las principales partidas de propiedades y equipo y las vidas útiles usadas en el cálculo de la depreciación:

<u>Ítem</u>	<u>Vida útil (en años)</u>
Edificios	20 - 30
Equipo flotante	2 - 15
Maquinaria y equipo, muebles y enseres	10
Equipo de computación	3
Vehículos	5

2.6.4 Retiro o venta de propiedades y equipo - La utilidad o pérdida que surja del retiro o venta de una partida de propiedades y equipo es calculada como la diferencia entre el precio de venta y el valor en libros del activo y reconocida en resultados.

2.7 Deterioro del valor de los activos tangibles - Al final de cada período, la Compañía evalúa los valores en libros de sus activos tangibles a fin de determinar si existe un indicativo de que estos activos han sufrido alguna pérdida por deterioro de valor. En tal caso, se calcula el importe recuperable del activo o unidad generadora de efectivo a fin de determinar el alcance de la pérdida por deterioro (de haber alguna).

Cuando no es posible estimar el importe recuperable de un activo individual, la Compañía calcula el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo a la que pertenece dicho activo. Cuando se identifica una base razonable y consistente de distribución, los activos comunes son también asignados a las unidades generadoras de efectivo individuales, o distribuidas al grupo más pequeño de unidades generadoras de efectivo para los cuales se puede identificar una base de distribución razonable y consistente.

El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable menos el costo de ventas y el valor en uso. Al estimar el valor en uso, los flujos de efectivo futuros estimados son descontados del valor presente utilizando una tasa de descuento antes de impuesto que refleja las valoraciones actuales del mercado respecto al valor temporal del dinero y los riesgos específicos para el activo para los cuales no se han ajustado los estimados de flujo de efectivo futuros.

Si el importe recuperable de un activo (o unidad generadora de efectivo) calculado es menor que su importe en libros, el importe en libros del activo (o unidad generadora de efectivo) se reduce a su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro de valor se reconocen inmediatamente en el resultado del período.

Cuando una pérdida por deterioro de valor es revertida posteriormente, el importe en libros del activo (o unidad generadora de efectivo) aumenta al valor estimado revisado de su importe recuperable, de tal manera que el importe en libros incrementado no excede el importe en libros que se habría calculado si no se hubiera reconocido la pérdida por deterioro de valor para dicho activo (o unidad generadora de efectivo) en años anteriores. El reverso de una pérdida por deterioro de valor es reconocido automáticamente en el resultado del período.

2.8 Impuestos - El gasto por impuesto a la renta representa la suma del impuesto a la renta por pagar corriente y el impuesto diferido.

2.8.1 Impuesto corriente - Se basa en la utilidad gravable (tributaria) registrada durante el año. La utilidad gravable difiere de la utilidad contable, debido a las partidas de

ingresos o gastos impositivos o deducibles y partidas que no serán gravables o deducibles. El pasivo de la Compañía por concepto del impuesto corriente se calcula utilizando las tasas fiscales aprobadas al final de cada período.

- 2.8.2 Impuestos diferidos** - Se reconoce sobre las diferencias temporarias determinadas entre el valor en libros de los activos y pasivos incluidos en los estados financieros y sus bases fiscales. Un pasivo por impuesto diferido se reconoce generalmente para todas las diferencias temporarias impositivos. Un activo por impuesto diferido se reconoce por todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la Compañía disponga de utilidades gravables futuras contra las que se podría cargar esas diferencias temporarias deducibles.

El importe en libros de un activo por impuestos diferidos debe someterse a revisión al final de cada período sobre el que se informe y se debe reducir, en la medida que estime probable que no dispondrá de suficiente utilidad gravable (tributaria), en el futuro, como para permitir que se recupere la totalidad o una parte del activo.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se miden empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación en el período en el que el activo se realice o el pasivo se cancele.

La Compañía compensa activos por impuestos diferidos con pasivos por impuestos diferidos si, y solo si tiene reconocido legalmente el derecho de compensarlos, frente a la misma autoridad fiscal, los importes reconocidos en esas partidas y la Compañía tiene la intención de liquidar sus activos y pasivos como netos.

- 2.8.3 Impuestos corrientes y diferidos** - Se reconocen como ingreso o gasto, y son incluidos en el resultado, excepto en la medida en que hayan surgido de una transacción o suceso que se reconoce fuera del resultado ya sea en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, en cuyo caso el impuesto también se reconoce fuera del resultado; o cuando surgen del registro inicial de una combinación de negocios.

- 2.9 Provisiones** - Se reconocen cuando la Compañía tiene una obligación presente (ya sea legal o implícita) como resultado de un suceso pasado, es probable que la Compañía tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos, para cancelar la obligación, y puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación.

El importe reconocido como provisión debe ser la mejor estimación del desembolso necesario para cancelar la obligación presente, al final de cada período, teniendo en cuenta los riesgos y las incertidumbres correspondientes.

2.10 Beneficios a empleados

- 2.10.1 Beneficios definidos: Jubilación patronal y bonificación por desahucio** - El costo de los beneficios definidos (jubilación patronal y bonificación por desahucio) es determinado utilizando el Método de la Unidad de Crédito Proyectada, con valoraciones actuariales realizadas al final de cada período.

Los costos por servicios se reconocen en el resultado del año en el que se generan, así como el interés financiero generado por la obligación de beneficio definido.

Las nuevas mediciones, que comprenden las ganancias y pérdidas actuariales, se reconocen en el estado de situación financiera con cargo o abono a otro resultado integral, en el período en que se producen. El reconocimiento de las ganancias y pérdidas actuariales en otro resultado integral se reflejan inmediatamente en las utilidades retenidas y no son reclasificadas a la utilidad o pérdida del período.

2.10.2 Participación a trabajadores - La Compañía reconoce un pasivo y un gasto por la participación de los trabajadores en las utilidades de la Compañía. Este beneficio se calcula a la tasa del 15% de las utilidades líquidas de acuerdo con disposiciones legales.

2.11 Reconocimiento de ingresos - Se calculan al valor razonable de la contraprestación cobrada o por cobrar, teniendo en cuenta el importe estimado de cualquier descuento, bonificación o rebaja comercial que la Compañía pueda otorgar.

2.11.1 Venta de bienes - Se reconocen cuando la Compañía transfiere los riesgos y beneficios, de tipo significativo, derivados de la propiedad de los bienes; el importe de los ingresos y los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad y es probable que la Compañía reciba los beneficios económicos asociados con la transacción.

2.11.2 Prestación de servicios - Los ingresos provenientes de la prestación de servicios de hotelería turística en las instalaciones del Hotel Finch Bay de propiedad de la Compañía son reconocidos en los resultados del año en función a la prestación del mismo.

2.12 Costos y gastos - Se registran al costo histórico. Los costos y gastos se reconocen a medida que son incurridos, independientemente de la fecha en que se haya realizado el pago, y se registran en el período más cercano en el que se conocen.

2.13 Compensación de saldos y transacciones - Como norma general en los estados financieros no se compensan los activos y pasivos, tampoco los ingresos y gastos, salvo aquellos casos en los que la compensación sea requerida o permitida por alguna norma y esta presentación sea el reflejo de la esencia de la transacción.

Los ingresos y gastos con origen en transacciones que, contractualmente o por una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y la Compañía tiene la intención de liquidar por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, se presentan netos en resultados.

2.14 Activos financieros - Todos los activos financieros se reconocen y dan de baja a la fecha de negociación cuando se realiza una compra o venta de un activo financiero y son medidos inicialmente al valor razonable, más los costos de la transacción.

Todos los activos financieros reconocidos son posteriormente medidos en su totalidad al costo amortizado y se presentan en activos no corrientes, excepto aquellos con vencimientos originales inferiores a 12 meses a partir de la fecha del estado de situación financiera, que se presentan como activos corrientes.

La Compañía clasifica sus activos financieros en cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar. La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron los

instrumentos financieros. La administración determina la clasificación de sus instrumentos financieros en el momento del reconocimiento inicial.

2.14.1 Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar - Son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables, que no cotizan en un mercado activo.

Después del reconocimiento inicial, a valor razonable, se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos cualquier deterioro.

2.14.2 Activos financieros mantenidos al vencimiento - Son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables, que no cotizan en un mercado activo.

Después del reconocimiento inicial, a valor razonable, se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos cualquier deterioro.

2.14.3 Deterioro de activos financieros al costo amortizado - Los activos financieros que se miden al costo amortizado son probados por deterioro al final de cada período.

Un activo financiero estará deteriorado cuando exista evidencia objetiva del deterioro como consecuencia de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero se han visto afectados.

Para los activos financieros, la evidencia objetiva de deterioro de valor podría incluir:

- Dificultades financieras significativa del emisor o del obligado; o
- Infracciones de las cláusulas contractuales, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o el principal; o
- Es probable que el prestatario entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera; o
- La desaparición de un mercado activo para ese activo financiero debido a dificultades financieras.

Para los activos financieros registrados al costo amortizado, el importe de la pérdida por deterioro de valor es la diferencia entre el importe en libros y el valor presente de los flujos futuros estimados del activo, descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero.

El importe en libros del activo financiero se reduce por la pérdida por deterioro de valor directamente para todos los activos financieros excepto para las cuentas comerciales por cobrar, donde el importe en libros se reduce a través de una cuenta de provisión. Cuando se considera que una cuenta comercial por cobrar es incobrable, se elimina contra la cuenta de provisión. La recuperación posterior de los importes previamente eliminados se convierte en créditos contra la cuenta de provisión. Los cambios en el importe en libros de la cuenta de provisión se reconocen en el resultado del período.

2.14.4 Baja de un activo financiero - La Compañía da de baja un activo financiero únicamente cuando expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, y transfiere de manera sustancial los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo financiero. Si la Compañía no transfiere ni retiene

sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad y continúa reteniendo el control del activo transferido, la Compañía reconoce su participación en el activo y la obligación asociada por los valores que tendría que pagar. Si la Compañía retiene sustancialmente todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad de un activo financiero transferido, la Compañía continuará reconociendo el activo financiero y también reconocerá un préstamo garantizado de forma colateral por los ingresos recibidos.

En caso de la baja parcial en cuentas de un activo financiero (es decir, cuando la Compañía retiene una opción para readquirir parte de un activo transferido), la Compañía distribuye el importe en libros anterior del activo financiero entre la parte que continúa reconociendo bajo una participación continua, y la parte que ya no reconocerá sobre la base del valor razonable relativo de dichas partes a la fecha de la transferencia. La diferencia entre el importe en libros asignada a la parte que ya no continuará siendo reconocida y la suma de la contraprestación recibida por la parte que ya no seguirá siendo reconocida y cualquier ganancia o pérdida acumulada asignada que hubiese sido reconocida en otro resultado integral se reconoce en el resultado del período. La ganancia o pérdida acumulada que hubiese sido reconocida en otro resultado integral es distribuida entre la parte que continúa siendo reconocida y la parte que ya no será reconocida con base en los valores razonables relativos de ambas partes.

2.15 Pasivos financieros - Los pasivos financieros se clasifican como pasivo corriente a menos que la Compañía tenga derecho incondicional de diferir el pago de la obligación por lo menos 12 meses después de la fecha del estado de situación financiera.

2.15.1 Préstamos - Representan pasivos financieros que se reconocen inicialmente a su valor razonable, neto de los costos de la transacción incurridos. Estos préstamos se registran subsecuentemente a su costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva.

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un pasivo financiero y de imputación del gasto financiero a lo largo del período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar (incluyendo todos los honorarios y puntos pagados o recibidos que forman parte de la tasa de interés efectiva, los costos de transacción y otras primas o descuentos) estimados a lo largo de la vida esperada del pasivo financiero (o, cuando sea adecuado), en un período más corto con el importe neto en libros en el momento de reconocimiento inicial.

2.15.2 Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar - Son pasivos financieros, no derivados con pagos fijos o determinables, que no cotizan en un mercado activo.

Después del reconocimiento inicial, a valor razonable, se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

La Compañía tiene implementadas políticas de manejo de riesgo financiero para asegurar que todas las cuentas por pagar se paguen de conformidad con los términos crediticios preacordados.

2.15.3 Baja de un pasivo financiero - La Compañía da de baja un pasivo financiero si, y solo si, expiran, cancelan o cumplen sus obligaciones. La diferencia entre el importe en libros del pasivo financiero dado de baja y la contraprestación pagada y por pagar se reconoce en el resultado del período.

2.16 Normas nuevas aplicadas sobre los estados financieros

Durante el año en curso, la Compañía ha aplicado una serie de normas nuevas y revisadas emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), efectivas a partir del 1 de enero del 2014 o posteriormente que no han generado impacto en los estados financieros conjuntos y notas explicativas.

Modificaciones a la NIC 32 - Compensación de activos financieros y pasivos financieros

La Compañía ha aplicado las modificaciones a la NIC 32 Compensación de Activos Financieros y Pasivos Financieros por primera vez en el presente año. Dichas modificaciones explican los requerimientos inherentes a la compensación de activos financieros y pasivos financieros. Específicamente, las modificaciones explican el significado: “actualmente, tiene un derecho exigible legalmente a compensar los importes reconocidos” y “realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente”.

Las modificaciones han sido aplicadas de manera retrospectiva. En vista de que la Compañía no mantiene activos financieros y pasivos financieros que clasifiquen para compensación, la aplicación de las modificaciones no ha afectado las revelaciones o los importes reconocidos en los estados financieros de la Compañía. La Compañía ha evaluado si algunos de sus activos financieros o pasivos financieros califican para compensación según el criterio establecido en las modificaciones y concluyó que la aplicación de las modificaciones no ha tenido impacto en los importes reconocidos en los estados financieros de la Compañía.

Modificaciones a la NIC 36 Revelaciones de Importe Recuperable para Activos No Financieros

La Compañía ha aplicado las modificaciones a la NIC 36 *Revelaciones de Importe Recuperable para Activos No Financieros* por primera vez en el presente año. Las modificaciones a la NIC 36 omiten el requerimiento de revelar el importe recuperable de una Unidad Generadora de Efectivo (UGE) a la que la plusvalía u otros activos intangibles con largas vidas útiles habían sido asignados cuando no existía deterioro o reverso con respecto a la UGE. Asimismo, las modificaciones agregan requerimientos de revelación adicionales que se aplican cuando se mide el importe recuperable de un activo o una UGE a valor razonable menos los costos de disposición. Estas nuevas revelaciones incluyen la jerarquía del valor razonable, suposiciones clave y técnicas de valoración aplicadas, en conjunción con la revelación requerida por la NIIF 13 *Medición del Valor Razonable*.

La aplicación de estas modificaciones no ha tenido impacto en las revelaciones de los estados financieros de la Compañía.

CINIIF 21 Gravámenes

La Compañía aplicó el CINIIF 21 Gravámenes por primera vez en el presente año. El CINIIF 21 hace referencia a cuándo reconocer un pasivo para pagar un gravamen impuesto por el Gobierno. La interpretación define un gravamen y especifica que el evento obligante que da

origen al pasivo es la actividad que genera el pago del gravamen, en conformidad con la legislación. La interpretación proporciona guías para determinar cómo registrar diferentes tipos de gravámenes, en especial, explica que ni la presión económica ni la hipótesis de negocio en marcha implican que una entidad tenga la obligación presente de pagar un gravamen que se producirá por operar en un período futuro.

La CINIIF 21 se aplicó de manera retrospectiva. La aplicación de esta Interpretación no tuvo impacto en las revelaciones de los importes reconocidos en los estados financieros de la Compañía.

- 2.17 Normas nuevas y revisadas emitidas pero aún no efectivas** - La Compañía no ha aplicado las siguientes Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) nuevas y revisadas que han sido emitidas pero aún no son efectivas, que permiten aplicación anticipada. Un detalle es como sigue:

<u>NIIF</u>	<u>Título</u>	<u>Efectiva a partir de períodos que inicien en o después de</u>
NIIF 9	Instrumentos financieros	Enero 1, 2018
NIIF 15	Ingresos procedentes de contratos con clientes	Enero 1, 2017
Modificaciones a la NIC 16 y la NIC 38	Clarificación de los métodos aceptables de depreciación y amortización	Enero 1, 2016
Modificaciones a la NIC 19	Planes de beneficios definidos: Aportaciones de los empleados	Julio 1, 2014
Modificaciones a las NIIF	Mejoras anuales a las NIIF Ciclo 2010 - 2012	Julio 1, 2014 con excepciones limitadas
Modificaciones a las NIIF	Mejoras anuales a las NIIF Ciclo 2011 - 2013	Julio 1, 2014

Se permite la aplicación anticipada de estas normas nuevas y revisadas.

NIIF 9 Instrumentos financieros

La NIIF 9 emitida en noviembre del 2009, introdujo nuevos requisitos para la clasificación y medición de activos financieros. Esta norma se modificó posteriormente en octubre del 2010 para incluir los requisitos para la clasificación y medición de pasivos financieros, así como su baja en los estados financieros, y en noviembre del 2013, incluyó nuevos requisitos para la contabilidad de cobertura general. En julio del 2014, se emitió otra versión revisada de la NIIF 9, principalmente para incluir lo siguiente:

- Requerimientos de deterioro para activos financieros y,
- Modificaciones limitadas a los requisitos de clasificación y medición al introducir una categoría de medición a “valor razonable con cambios en otro resultado integral”, para ciertos instrumentos deudores simples.

Requisitos claves de la NIIF 9:

- Todos los activos financieros que se clasifican dentro del alcance de la NIC 39 - Instrumentos Financieros, se reconocerán posteriormente a su costo amortizado o valor razonable. Específicamente, los instrumentos de deuda que se mantienen dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo sea el de recaudar los flujos de efectivo contractuales, y que tengan flujos de efectivo contractuales que son únicamente pagos de capital e intereses sobre el capital pendiente por lo general se miden al costo amortizado al final de los períodos contables posteriores. Los instrumentos de deuda mantenidos en un modelo de negocio cuyo objetivo se cumpla tanto al recaudar los flujos de efectivo contractuales como por la venta de activos financieros, y que tengan términos contractuales del activo financiero que dan lugar en fechas específicas a flujos de efectivo que solo constituyen pagos de capital e intereses sobre el importe del principal pendiente, son medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral. Todas las otras inversiones de deuda y de patrimonio se miden a sus valores razonables al final de los períodos contables posteriores. Además, bajo la NIIF 9, las entidades pueden hacer una elección irrevocable para presentar los cambios posteriores en el valor razonable de una inversión de patrimonio (no mantenida para negociar) en otro resultado integral, y solo con el ingreso por dividendos generalmente reconocido en el resultado del período.
- En la medición de los pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, la NIIF 9 requiere que el importe generado por cambio en el valor razonable del pasivo financiero que sea atribuible a cambios en el riesgo de crédito del referido pasivo, se presente en otro resultado integral, a menos que, el reconocimiento de los efectos de los cambios en el riesgo de crédito del pasivo en otro resultado integral genere una asimetría contable en el resultado del período. Los cambios en el valor razonable atribuible al riesgo de crédito de un pasivo financiero no son posteriormente reclasificados al resultado del período. Según la NIC 39, la totalidad del importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados se presenta en el resultado del período.

La Administración de la Compañía prevé que la aplicación de la NIIF 9 en el futuro puede tener un impacto sobre los importes reconocidos en los estados financieros adjuntos, en relación con los activos financieros y pasivos financieros de la Compañía. Sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de ese efecto hasta que un examen detallado haya sido completado.

NIIF 15 Ingresos Procedentes de contratos con los clientes

En mayo del 2014 se emitió la NIIF 15, que establece un modelo extenso y detallado que deben utilizar las entidades en el registro y reconocimiento de ingresos procedentes de contratos con clientes. La NIIF 15 reemplazará el actual lineamiento de reconocimiento de ingresos, incluyendo la NIC 18 Ingresos, la NIC 11 Contratos de Construcción y las interpretaciones respectivas en la fecha en que entre en vigencia.

El principio fundamental de la NIIF 15 es que una entidad debería reconocer el ingreso que representa la transferencia de bienes o servicios establecidos contractualmente a los clientes, en un importe que refleje la contraprestación que la entidad espera recibir a cambio de bienes o servicios. Específicamente, la norma añade un modelo de 5 pasos para contabilizar el ingreso:

- Paso 1: identificar el contrato con los clientes.
Paso 2: identificar las obligaciones de ejecución en el contrato.
Paso 3: determinar el precio de la transacción.
Paso 4: distribuir el precio de transacción a las obligaciones de ejecución en el contrato.
Paso 5: reconocer el ingreso cuando (o en la medida que) la entidad satisfaga la obligación.

Según la NIIF 15, una entidad contabiliza un ingreso cuando (o en la medida que) se satisfaga una obligación de ejecución, es decir, cuando el “control” de los bienes y servicios relacionados con una obligación de ejecución particular es transferido al cliente. Se han añadido muchos más lineamientos detallados en la NIIF 15 para poder analizar situaciones específicas. Además, la NIIF 15 requiere amplias revelaciones.

La Administración de la Compañía prevé que la aplicación de la NIIF 15 en el futuro puede tener un impacto sobre los importes reconocidos en los estados financieros y sus revelaciones. Sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de ese efecto hasta que un examen detallado haya sido completado.

Modificaciones a la NIC 16 y NIC 38 Aclaración de los Métodos Aceptables de Depreciación y Amortización

Las modificaciones a la NIC 16 les prohíben a las entidades utilizar un método de depreciación para partidas de propiedad, planta y equipo basado en el ingreso. Mientras que las modificaciones a la NIC 38 introducen la presunción rebatible de que el ingreso no es un principio apropiado para la amortización de un activo intangible. Esta presunción solo puede ser rebatida en las dos siguientes circunstancias:

- Cuando el activo intangible es expresado como medida de ingreso o;
- Cuando se pueda demostrar que un ingreso y el consumo de beneficios económicos del activo intangible se encuentran estrechamente relacionados.

Las modificaciones se aplican prospectivamente para períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2016 o posteriormente. En la actualidad, la Compañía usa el método de línea recta para la depreciación y amortización de propiedades y equipo y bienes intangibles, respectivamente. La Administración de la Compañía considera que el método de línea recta es el más apropiado para reflejar el consumo de beneficios económicos inherentes a los respectivos activos, por lo tanto, la Administración de la Compañía no anticipa que la aplicación de estas modificaciones a la NIC 16 y la NIC 38 tendrán un impacto en los estados financieros de la Compañía.

Modificaciones a la NIC 19: Planes de Beneficios Definidos: Aportaciones de los empleados

Las modificaciones a la NIC 19 explican cómo deberían contabilizarse las aportaciones de los empleados o terceras partes que se encuentren vinculadas a los planes de beneficios definidos, mediante la consideración de si dichos beneficios dependen del número de años de servicio del empleado.

Para las aportaciones que son independientes del número de años de servicio, la entidad los puede reconocer como una reducción en el costo del servicio en el período en el que se preste el servicio o atribuirlos a los períodos de servicio del empleado utilizando el método de la unidad de crédito proyectado, mientras que las aportaciones que dependen del número de años de servicio, se requiere que la entidad los atribuya a los años de servicio del empleado.

La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de estas modificaciones a la NIC 19 en el futuro puede tener un impacto sobre los importes reconocidos en los estados financieros.

Mejoras anuales a las NIIF Ciclo 2010 - 2012

Las mejoras anuales a las NIIF Ciclo 2010-2012 incluyen algunos cambios a varias NIIF que se encuentran resumidas a continuación:

- Las modificaciones a las bases para las conclusiones de la NIIF 13 aclaran que la emisión de esta norma y las modificaciones posteriores a la NIC 39 y a la NIIF 9 no suprimen la capacidad de medir las cuentas por cobrar y por pagar a corto plazo sin tasa de interés establecida, a los importes de las facturas sin descontar, cuando el efecto de descontar no sea significativo. En vista de que las modificaciones no contienen ninguna fecha para entrar en vigencia, se considera que deben entrar en vigencia de inmediato.
- Las modificaciones a la NIC 16 y la NIC 38 eliminan ciertas inconsistencias en la contabilidad de depreciación y/o amortización acumulada cuando se reevalúa una partida de propiedad, planta y equipo o un activo intangible. Las normas modificadas clarifican que el importe en libros bruto se ajusta consistentemente con la revaluación de importe en libros del activo y que la amortización y/o depreciación acumulada es la diferencia entre el importe bruto en libros y el importe del activo, luego de considerar las pérdidas por deterioro acumuladas.
- Las modificaciones a la NIC 24 clarifican que una empresa administradora que provee de servicios de personal clave de la gerencia a la entidad que informa, es una parte relacionada de dicha entidad informante. Por consiguiente, la entidad que informa debería revelar como transacciones con partes relacionadas, los importes incurridos para el servicio pagado o por pagar a la empresa administradora por proporcionar servicios de personal clave de la gerencia. Sin embargo, no se requiere la revelación de los componentes de dicha compensación.

La Administración de la Compañía no prevé que la aplicación de estas modificaciones en el futuro puede tener un impacto en los estados financieros.

Mejoras anuales a las NIIF Ciclo 2011 - 2013

Las mejoras anuales a las NIIF Ciclo 2011 - 2013 incluyen algunas modificaciones a varias NIIF que se encuentran resumidas a continuación.

- Las modificaciones a la NIIF 13 explican que el alcance de la excepción del portafolio de inversiones para medir el valor razonable de un grupo de activos financieros y pasivos financieros en una base neta, incluye a todos los contratos que están dentro del alcance de, y contabilizados de acuerdo con la NIC 39 o la NIIF 9, incluso si estos contratos no cumplen con las definiciones de activos financieros o pasivos financieros establecidas en la NIC 32.
- Las modificaciones a la NIC 40 aclaran que la NIC 40 y la NIIF 3 no son mutuamente excluyentes y, la aplicación de ambas normas puede ser requerida. Por lo tanto, una entidad que adquiera una propiedad de inversión debe determinar si:

- a) El inmueble cumple con la definición de propiedad de inversión establecida en la NIC 40 y,
- b) La transacción cumple con la definición de combinación de negocios según la NIIF 3.

La Administración anticipa que estas enmiendas que serán adoptadas en los estados financieros de la Compañía en los períodos futuros tendrán un impacto sobre los importes de los activos y pasivos y las revelaciones de la Compañía. Sin embargo, no es posible proporcionar una estimación razonable de ese efecto hasta que un examen detallado haya sido completado.

3. ESTIMACIONES Y JUICIOS CONTABLES CRÍTICOS

La preparación de los presentes estados financieros en conformidad con NIIF requiere que la Administración realice ciertas estimaciones y establezca algunos supuestos inherentes a la actividad económica de la entidad, con el propósito de determinar la valuación y presentación de algunas partidas que forman parte de los estados financieros. En opinión de la Administración, tales estimaciones y supuestos estuvieron basados en la mejor utilización de la información disponible al momento, los cuales podrían llegar a diferir de sus efectos finales.

A continuación se presentan las estimaciones y juicios contables críticos que la administración de la Compañía ha utilizado en el proceso de aplicación de los criterios contables:

- 3.1 Deterioro de activos** - A la fecha de cierre de cada período, o en aquella fecha que se considere necesario, se analiza el valor de los activos para determinar si existe algún indicio de que dichos activos hubieran sufrido una pérdida por deterioro. En caso de que exista algún indicio se realiza una estimación del importe recuperable de dicho activo. Si se trata de activos identificables que no generan flujos de efectivo de forma independiente, se estima la recuperabilidad de la unidad generadora de efectivo a la que pertenece el activo.

Las pérdidas por deterioro reconocidas en un activo en períodos anteriores son revertidas cuando se produce un cambio en las estimaciones sobre su importe recuperable incrementando el valor del activo con abono a resultados con el límite del valor en libros que el activo hubiera tenido de no haberse reconocido la pérdida por deterioro.

- 3.2 Provisiones para obligaciones por beneficios definidos** - El valor presente de las provisiones para obligaciones por beneficios a definidos depende de varios factores que son determinados en función de un cálculo actuarial basados en varios supuestos. Estos supuestos utilizados para determinar el valor presente de estas obligaciones incluye una tasa de descuento. Cualquier cambio en los supuestos impacta en el valor en libros de las provisiones de estos beneficios.

El actuario contratado por la Compañía para realizar el cálculo actuarial, utiliza la tasa de descuento, la tasa de mortalidad y de rotación al final de cada año reportados por la administración de la Compañía. La tasa de descuento es la tasa de interés que debe ser utilizada para determinar el valor presente de los flujos futuros de caja estimados que se esperan a ser requeridos para cumplir con la obligación de estos beneficios.

Las obligaciones por prestaciones definidas de la Compañía se descuentan a una tasa establecida por referencia al rendimiento de mercado de los bonos emitidos por el Gobierno del Ecuador.

- 3.3 *Estimación de vidas útiles de propiedades y equipo* - La estimación de las vidas útiles y el valor residual se efectúan de acuerdo a lo mencionado en la Nota 2.6.3.
- 3.4 *Impuesto a la renta diferido* - La Compañía ha realizado la estimación de sus impuestos diferidos considerando que todas las diferencias entre el valor en libros y la base tributaria de los activos y pasivos se revertirán en el futuro.
- 3.5 *Valuación de los instrumentos financieros* - La Compañía utiliza las técnicas de valuación para la medición del valor razonable de sus activos financieros y pasivos financieros que se basan, en la medida de lo posible, en datos observables del mercado. La Compañía utilizó dichas técnicas de valuación para sus activos y pasivos financieros.

4. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR

Un resumen de las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	2014	2013
	(en miles de U.S. dólares)	
<i>Cuentas por cobrar comerciales:</i>		
Clientes	145	109
Compañías relacionadas (Nota 18.3)	708	268
Provisión para cuentas dudosas	<u>(35)</u>	<u>(35)</u>
Subtotal	818	342
<i>Otras cuentas por cobrar:</i>		
Empleados y otros	<u>9</u>	<u>12</u>
Total	<u>827</u>	<u>354</u>

La Compañía ha reconocido una provisión para cuentas dudosas por el 100% de todas las cuentas por cobrar con una antigüedad mayor a 270 días o más debido a que de la experiencia histórica establece que las cuentas por cobrar vencidas a más de 270 días no son recuperables.

Antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas pero no deterioradas: Un detalle de la antigüedad de las cuentas por cobrar vencidas pero no deterioradas es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	2014	2013
	(en miles de U.S. dólares)	
1 - 60 días	4	2
61 - 120 días	5	1
Mayor a 120 días	<u>36</u>	<u>23</u>
Total	<u>45</u>	<u>26</u>

5. INVENTARIOS

Un resumen de inventarios es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Materiales y repuestos	53	54
Viveres y bebidas	37	33
Enseres de hotel	34	33
Uniformes y ropa de trabajo	23	15
Suministros y papelería	<u>19</u>	<u>21</u>
Total	<u>166</u>	<u>156</u>

Durante los años 2014 y 2013, los costos de los inventarios reconocidos como gastos fueron de US\$802 mil y US\$785 mil respectivamente.

6. OTROS ACTIVOS FINANCIEROS

Un resumen de otros activos financieros es como sigue:

	Diciembre 31,
	<u>2014</u>
	(en miles de U.S. dólares)
<i>Activos financieros medidos al costo amortizado:</i>	
Otras cuentas por cobrar y total (1)	<u>446</u>
<i>Clasificación:</i>	
Corriente	74
No corriente	<u>372</u>
Total	<u>446</u>

- (1) Corresponde a la cuenta por cobrar a David Balfour por la venta del yate Sea Finch, mediante escritura pública celebrada el 21 de julio del año 2014, a 5 años plazo y con una tasa de interés del 7% anual.

7. PROPIEDADES Y EQUIPO

Un resumen de propiedades y equipo es como sigue:

	... Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Costo	8,458	9,306
Depreciación acumulada	<u>(1,570)</u>	<u>(1,737)</u>
Total	<u>6,888</u>	<u>7,569</u>
<i>Clasificación:</i>		
Terrenos	4,061	4,061
Edificaciones	1,650	1,708
Equipo flotante	810	1,492
Maquinaria y equipo	184	179
Equipos de cómputo	12	4
Muebles y enseres	11	12
Construcciones en curso	<u>160</u>	<u>113</u>
Total	<u>6,888</u>	<u>7,569</u>

Los movimientos del costo de propiedades y equipo y su depreciación fueron como sigue:

ESPACIO EN BLANCO

	<u>Terrenos</u>	<u>Edificaciones</u>	<u>Equipo flotante</u>	<u>Maquinaria y equipo</u> ... (en miles de U.S. dólares)...	<u>Equipos de cómputo</u>	<u>Muebles y enseres</u>	<u>Vehículos</u>	<u>Construcciones en curso</u>	<u>Total</u>
Costo:									
Saldos al 31 de diciembre del 2012	3,251	1,891	2,092	361	43	253	7	32	7,930
Adquisiciones	810	17	431	47	6			104	1,415
Reclasificaciones y ajustes		23	(2)	2				(23)	
Bajas			(39)						(39)
Saldos al 31 de diciembre del 2013	4,061	1,931	2,482	410	49	253	7	113	9,306
Adquisiciones		1	162	34	11			47	255
Reclasificaciones y ajustes			(4)	4					
Ventas			(1,103)						(1,103)
Saldos al 31 de diciembre del 2014	<u>4,061</u>	<u>1,932</u>	<u>1,537</u>	<u>448</u>	<u>60</u>	<u>253</u>	<u>7</u>	<u>160</u>	<u>8,458</u>
Depreciación acumulada:									
Saldos al 31 de diciembre del 2012		(168)	(724)	(199)	(41)	(237)	(6)		(1,375)
Gasto por depreciación		(55)	(305)	(32)	(4)	(4)	(1)		(401)
Ventas			39						39
Saldos al 31 de diciembre del 2013	-	(223)	(990)	(231)	(45)	(241)	(7)	-	(1,737)
Gasto por depreciación		(59)	(261)	(33)	(3)	(1)			(357)
Ventas			524						524
Saldos al 31 de diciembre del 2014	<u>-</u>	<u>(282)</u>	<u>(727)</u>	<u>(264)</u>	<u>(48)</u>	<u>(242)</u>	<u>(7)</u>	<u>-</u>	<u>(1,570)</u>

7.1 *Pérdidas por deterioro reconocidas en el período* - Durante los años 2014 y 2013, la Compañía no ha reconocido pérdidas por deterioro.

7.2 *Activos en garantía* - Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, el Yate Sea Lion con un saldo en libros de aproximadamente US\$798 mil y US\$810 mil, respectivamente ha sido pignorado para garantizar un préstamo bancario local de la Compañía (ver Nota 8). La Compañía no está autorizada a pignorar este activo como garantía para otros préstamos ni para venderlo a otra Compañía. Al 31 de diciembre del 2014 y 2013, los lotes de terreno con ficha registral No. 1193 y No. 1200 han sido hipotecados para garantizar un préstamo bancario local.

8. PRÉSTAMOS

Un resumen de préstamos es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	2014	2013
	(en miles de U.S. dólares)	
<i>No garantizados - al costo amortizado</i>		
Compañía relacionada y subtotal (1) (Nota 18.5)	121	306
<i>Garantizados - al costo amortizado</i>		
Préstamos con bancos locales y subtotal (2)	<u>1,062</u>	<u>1,267</u>
Total	<u>1,183</u>	<u>1,573</u>
<i>Clasificación:</i>		
Corriente	415	432
No corriente	<u>768</u>	<u>1,141</u>
Total	<u>1,183</u>	<u>1,573</u>

(1) Corresponde a un préstamo de su compañía relacionada Empresa Turística Internacional C.A. - ETICA con vencimientos hasta marzo del 2015. La tasa de interés efectiva sobre dicho instrumento es de 9.16%.

(2) Corresponde a préstamos concedidos por bancos locales con vencimiento hasta mayo 17, 2018 (septiembre 30, 2015 para el 2013) y una tasa de interés efectiva anual del 9.46% (10% para el 2013).

Los vencimientos futuros de obligaciones a largo plazo son como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
2015		373
2016	298	298
2017	326	326
2018	<u>144</u>	<u>144</u>
Total	<u>768</u>	<u>1,141</u>

9. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Un resumen de cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Proveedores	43	60
Anticipo de clientes	167	125
Compañías relacionadas (Nota 18.4)	<u>234</u>	<u>182</u>
Subtotal	444	367
Accionista	100	100
Otras cuentas por pagar	<u>94</u>	<u>1</u>
Total	<u>638</u>	<u>468</u>

10. IMPUESTOS

10.1. Activos y pasivos corrientes - Un resumen de activos y pasivos por impuestos corrientes es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
<i>Activos por impuestos corrientes:</i>		
Crédito tributario impuesto a la renta y total	<u>=</u>	<u>2</u>
<i>Pasivos por impuestos corrientes:</i>		
Impuesto al Valor Agregado - IVA por pagar y retenciones	31	16
Impuesto a la renta por pagar	24	-
Retenciones en la fuente de impuesto a la renta por pagar	<u>5</u>	<u>4</u>
Total	<u>60</u>	<u>20</u>

- 10.2. *Conciliación tributaria - contable del impuesto a la renta corriente* - Una reconciliación entre la utilidad según estados financieros y el gasto por impuesto a la renta corriente, es como sigue:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Utilidad según estados financieros antes de impuesto a la renta	488	174
Gastos no deducibles	<u>27</u>	<u>149</u>
Utilidad gravable	<u>515</u>	<u>323</u>
Impuesto a la renta causado (1)	<u>113</u>	<u>71</u>
Anticipo calculado (2)	<u>65</u>	<u>53</u>
Impuesto a la renta cargado a resultados:		
Corriente:	113	71
Diferido	<u>39</u>	<u>(25)</u>
Total	<u>152</u>	<u>46</u>
Tasa efectiva de impuestos	<u>31%</u>	<u>26%</u>

- (1) De conformidad con disposiciones legales, la tarifa para el impuesto a la renta, se calcula en un 22% sobre las utilidades sujetas a distribución y del 12% sobre las utilidades sujetas a capitalización.
- (2) A partir del año 2010, se debe considerar como impuesto a la renta mínimo el valor del anticipo calculado, el cual resulta de la suma matemática del 0.4% del activo, 0.2% del patrimonio, 0.4% de ingresos gravados y 0.2% de costos y gastos deducibles.

Para los años 2014 y 2013, la Compañía determinó como anticipo de impuesto a la renta de US\$65 mil (US\$53 mil en el año 2013); sin embargo, el impuesto a la renta causado del año es de US\$113 mil (US\$71 mil en el año 2013). Consecuentemente, la Compañía registró en resultados US\$113 mil (US\$71 mil en el año 2013), correspondiente al impuesto a la renta causado.

Las declaraciones de impuestos han sido revisadas por las autoridades tributarias hasta el año 2011 y en la Nota 19 se resume el contingente relacionado con estas revisiones. Son susceptibles de revisión las declaraciones de los años 2012 al 2014

10.3. Movimiento de la provisión para (crédito por) impuesto a la renta - Los movimientos de la provisión para (crédito por) impuesto a la renta fueron como sigue:

	<u>2014</u> (en miles de U.S. dólares)	<u>2013</u> (en miles de U.S. dólares)
Saldos al comienzo del año	(2)	64
Provisión del año	113	71
Pagos efectuados	<u>(87)</u>	<u>(137)</u>
Saldos al fin del año	<u>24</u>	<u>(2)</u>

Pagos efectuados - Corresponde al anticipo pagado y retenciones en la fuente.

10.4. Saldos del impuesto diferido

Los movimientos de pasivos por impuestos diferidos fueron como sigue:

Saldos al comienzo <u>del año</u>	Reconocido en los <u>resultados</u>	Saldos al fin <u>del año</u>
... (en miles de U.S. dólares)...		

Año 2014

Diferencias temporarias:

Propiedades y equipo y total	<u>41</u>	<u>39</u>	<u>80</u>
------------------------------	-----------	-----------	-----------

Año 2013

Diferencias temporarias:

Propiedades y equipo y total	<u>66</u>	<u>(25)</u>	<u>41</u>
------------------------------	-----------	-------------	-----------

10.5. Aspectos Tributarios

Ley Orgánica de Incentivos a la Producción y Prevención del Fraude Fiscal - Con fecha 29 de diciembre del 2014, se promulgó la Ley Orgánica de Incentivos a la Producción y Prevención del Fraude Fiscal la misma que incluye entre otros aspectos tributarios los siguientes:

Exenciones

- Se elimina la exención por depósito a plazo fijo a las sociedades e instituciones del sistema financiero, así como a las inversiones en valores de renta fija para las sociedades.

Deducibilidad de gastos

- Se establece una deducción del 150% adicional por un período de dos años sobre las remuneraciones y aportes que se realice al IESS para el caso de adultos mayores y migrantes mayores de 40 años que hayan retornado al país.

- Se eliminan las condiciones que actualmente dispone la Ley de Régimen Tributario Interno para la eliminación de los créditos incobrables y se establece que las mismas se determinarán vía Reglamento.
- Se permite el reconocimiento de activos y pasivos por impuestos diferidos, determinando que el Reglamento establecerá los casos y condiciones. Las normas tributarias prevalecerán sobre las contables y financieras.
- En el caso de activos revaluados, el gasto por depreciación de activos revaluados no será deducible.

Tarifa de impuestos a la renta

- Se introducen reformas a la tarifa del Impuesto a la Renta para sociedades, estableciendo como tarifa general del Impuesto a la Renta el 22%, no obstante la tarifa impositiva se incrementa al 25% sobre la proporción de la base imponible que corresponda a la participación directa o indirecta de socios, accionistas, beneficiarios o similares, que sean residentes en paraísos fiscales o regímenes de menor imposición. Si dicha participación excede del 50% la tarifa aplicable para la sociedad será del 25%.

Anticipo de impuesto a la renta

- Para efectos del cálculo del Anticipo de Impuesto a la Renta, no se deberá incluir en la fórmula el valor del revalúo de los activos por aplicación de las NIIF, tanto para el rubro del activo y del patrimonio.
- Se excluirá del cálculo del Anticipo de Impuesto a la Renta los importes referidos a gastos incrementales por la generación de nuevo empleo, adquisición de nuevos activos destinados a la mejora de productividad e innovación tecnológica y aquellas inversiones nuevas y productivas y gastos efectivamente realizados que se relacionen con los beneficios tributarios para el pago del Impuesto a la Renta que reconoce el Código de la Producción.

11. PRECIOS DE TRANSFERENCIA

De conformidad con disposiciones legales vigentes, los contribuyentes sujetos al impuesto a la renta que hayan efectuado operaciones con partes relacionadas locales y/o del exterior, dentro de un mismo período fiscal por un importe acumulado superior a US\$6 millones, están obligados a presentar un estudio de Precios de Transferencia que determine si tales operaciones han sido efectuadas a valores de plena competencia. Las operaciones de la Compañía con partes relacionadas durante los años 2014 y 2013, no superaron el importe acumulado mencionado.

12. OBLIGACIONES ACUMULADAS

Un resumen de obligaciones acumuladas es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Participación a trabajadores	98	43
Beneficios sociales	51	48
Otras pasivos	<u>29</u>	<u>38</u>
Total	<u>178</u>	<u>129</u>

Participación a trabajadores - De conformidad con disposiciones legales, los trabajadores tienen derecho a participar en las utilidades de la empresa en un 15% aplicable a las utilidades líquidas o contables. Los movimientos de la provisión para participación a trabajadores fueron como sigue:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Saldos al comienzo del año	43	99
Provisión del año	86	31
Pagos efectuados	<u>(31)</u>	<u>(87)</u>
Saldos al fin del año	<u>98</u>	<u>43</u>

13. OBLIGACIONES POR BENEFICIOS DEFINIDOS

Un resumen de las obligaciones por beneficios definidos es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Jubilación patronal	175	151
Bonificación por desahucio	<u>48</u>	<u>47</u>
Total	<u>223</u>	<u>198</u>

13.1 Jubilación patronal - De acuerdo con disposiciones del Código del Trabajo, los trabajadores que por veinte y cinco años o más hubieren prestado sus servicios en forma continuada o interrumpida, tendrán derecho a ser jubilados por sus empleadores sin perjuicio de la jubilación que les corresponde en su condición de afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El importe incluido en el estado de situación financiera que surge de la obligación de la Compañía respecto a la jubilación patronal es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Saldos al comienzo del año	151	175
Costo por servicios	11	21
Costo por intereses	10	12
Pérdidas (Ganancias) actuariales	8	(31)
Efecto de reducciones y liquidaciones anticipadas	(5)	-
Beneficios pagados	<u>-</u>	<u>(26)</u>
Saldos al fin del año	<u>175</u>	<u>151</u>

13.2 Bonificación por desahucio - De acuerdo con disposiciones del Código de Trabajo, en los casos de terminación de la relación laboral por desahucio solicitado por el empleador o por el trabajador, la Compañía entregará el 25% de la última remuneración mensual por cada uno de los años de servicio.

El importe incluido en el estado de situación financiera que surge de la obligación de la Compañía respecto a la bonificación por desahucio es el siguiente:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Saldos al comienzo del año	47	34
Costo por servicios	2	6
Costo por intereses	3	2
Pérdidas actuariales	3	17
Beneficios pagados	<u>(7)</u>	<u>(12)</u>
Saldos al fin del año	<u>48</u>	<u>47</u>

Los cálculos actuariales del valor presente de la obligación devengada por concepto de beneficios definidos fueron realizados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 por un actuario independiente. El valor presente de las obligaciones por concepto de beneficios definidos y los costos por servicios fueron calculados utilizando el método de la unidad de crédito proyectada. Bajo este método los beneficios definidos deben ser atribuidos al período de servicio del empleado y basados en la fórmula del plan, de tal suerte que se atribuye la misma cantidad de beneficio a cada año de servicio, considerando el uso de hipótesis actuariales para calcular el valor presente de dichos beneficios. Estas hipótesis reflejan el valor de dinero a través del tiempo, el incremento salarial y las probabilidades de pago de estos beneficios.

Las ganancias y pérdidas actuariales que surjan de los ajustes por la experiencia y cambios en los supuestos actuariales se cargan o abonan a otro resultado integral.

Las hipótesis actuariales significativas utilizadas para la determinación de las obligaciones por beneficios definidos son la tasa de descuento, incremento salarial esperado y la mortalidad. El análisis de sensibilidad detallado a continuación se ha desarrollado en base a los cambios razonablemente posibles que se produzcan al final del período de referencia de los respectivos supuestos.

	Jubilación <u>patronal</u> (en miles de U.S. dólares)	Bonificación <u>por desahucio</u> (en miles de U.S. dólares)
Variación OBD (tasa de descuento - 0.5%)	9	3
Impacto % en el OBD (tasa de descuento - 0.5%)	5%	5%
Variación OBD (tasa de descuento + 0.5%)	(9)	(2)
Impacto % en el OBD (tasa de descuento + 0.5%)	(5%)	(5%)
Variación OBD (tasa de incremento salarial + 0.5%)	10	3
Impacto % en el OBD (tasa de incremento salarial + 0.5%)	6%	5%
Variación OBD (tasa de incremento salarial - 0.5%)	(9)	(2)
Impacto % en el OBD (tasa de incremento salarial - 0.5%)	(5%)	(5%)

El análisis de sensibilidad presentado anteriormente puede no ser representativo de la variación real en la obligación por beneficios definidos, ya que es poco probable que el cambio en las hipótesis se produzcan en forma aislada unos de otros (algunos de los supuestos pueden ser correlacionados). Es importante mencionar, que en el análisis de sensibilidad desarrollado, el valor presente de las obligaciones por beneficios definidos se calculó utilizando el método de crédito unitario proyectado, que es el mismo que el aplicado en el cálculo de la obligación por beneficios definidos reconocido en el estado de situación financiera.

Las presunciones principales usadas para propósitos de los cálculos actuariales son las siguientes:

	<u>2014</u> %	<u>2013</u> %
Tasas de descuento	6.54	7.00
Tasas esperada del incremento salarial	3.00	3.00
Tasa de rotación	16.50	13.49

Los importes reconocidos en el estado de resultado integral respecto a dichos planes de beneficios definidos son los siguientes:

	... Diciembre 31, ... <u>2014</u> (en miles de U.S. dólares)	<u>2013</u>
Costo por servicios	13	27
Costo por intereses	<u>13</u>	<u>14</u>
Subtotal costo de beneficios definidos reconocido en resultados	<u>26</u>	<u>41</u>
<i>Nuevas mediciones:</i>		
Pérdidas (Ganancias) actuariales y efecto de reducciones y liquidaciones anticipadas y subtotal reconocido en otro resultado integral	<u>6</u>	<u>(14)</u>
Total	<u>32</u>	<u>27</u>

14. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

- 14.1 Gestión de riesgos financieros** - En el curso normal de sus negocios y actividades de financiamiento, la Compañía está expuesta a distintos riesgos de naturaleza financiera que pueden afectar de manera más o menos significativa al valor económico de sus flujos y activos y, en consecuencia, sus resultados.

La Compañía dispone de una organización y de sistemas de información, administrados por la Gerencia General, que permiten identificar dichos riesgos, determinar su magnitud, proponer al Directorio medidas de mitigación, ejecutar dichas medidas y controlar su efectividad.

A continuación se presenta una definición de los riesgos que enfrenta la Compañía, una caracterización y una descripción de las medidas de mitigación actualmente en uso por parte la Compañía, si es el caso:

- 14.1.1. Riesgo de crédito** - El riesgo de crédito se refiere al riesgo de que una de las partes incumpla con sus obligaciones contractuales resultando en una pérdida financiera para la Compañía. La Compañía ha adoptado una política de únicamente involucrarse con partes solventes como forma de mitigar el riesgo de la pérdida financiera ocasionada por los incumplimientos.

- 14.1.2. Riesgo de liquidez** - El Directorio es el que tiene la responsabilidad final por la gestión de liquidez, el mismo que ha establecido un marco de trabajo apropiado para la gestión de liquidez de manera que la gerencia pueda manejar los requerimientos de financiamiento a corto, mediano y largo plazo así como la gestión de liquidez de la Compañía.

- 14.1.3. Riesgo de capital** - La Administración gestiona su capital para asegurar que la Compañía estará en capacidad de continuar como empresa en marcha mientras que maximizan el rendimiento a sus accionistas a través de la optimización de los saldos de deuda y patrimonio.

La Administración revisa la estructura de capital de la Compañía sobre una base mensual. Como parte de esta revisión, el comité considera el costo del capital y los riesgos asociados con cada clase de capital.

Los principales indicadores financieros de la Compañía se detallan a continuación:

Índice de liquidez	0.91 veces
Pasivos totales / patrimonio	0.4 veces
Deuda financiera / activos totales	15%

- 14.2 Categorías de instrumentos financieros** - El detalle de los activos y pasivos financieros mantenidos por la Compañía es como sigue:

	... Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
<i>Activos financieros al costo amortizado</i>		
Efectivo y bancos	1	32
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar (Nota 4)	<u>827</u>	<u>354</u>
Total	<u>828</u>	<u>386</u>
<i>Pasivos financieros al costo amortizado</i>		
Préstamos (Nota 8)	1,183	1,573
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar menos anticipo de clientes (Nota 9)	<u>471</u>	<u>343</u>
Total	<u>1,654</u>	<u>1,916</u>

- 14.3 Valor razonable de los instrumentos financieros** - La Administración de la Compañía considera que los importes en libros de los activos y pasivos financieros reconocidos al costo amortizado en los estados financieros se aproximan a su valor razonable.

15. PATRIMONIO

- 15.1. Capital social** - Las acciones comunes se clasifican en el patrimonio. El capital suscrito y de la Compañía al 31 de diciembre del 2014 es de 84,700,000 acciones ordinarias de US\$0.04 valor nominal, de las cuales 77,199,825 acciones están pagadas y 7,500,175 se encuentran en proceso de pago y al 31 de diciembre del 2013 es de 41,250,000 de acciones ordinarias de US\$0.04 valor nominal, las cuales otorgan un voto por acción y un derecho a los dividendos.

- 15.2. Reserva legal** - La Ley de Compañías requiere que por lo menos el 10% de la utilidad anual sea apropiado como reserva legal hasta que ésta como mínimo alcance el 50% del capital social. Esta reserva no es disponible para el pago de dividendos en efectivo pero puede ser capitalizada en su totalidad.

- 15.3. Utilidades retenidas** - Un resumen de utilidades retenidas es como sigue:

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Déficit acumulado	(69)	(386)
Resultados acumulados provenientes de la adopción por primera vez de las NIIF	1,992	1,992
Reservas según PCGA anteriores	<u>955</u>	<u>955</u>
Total	<u>2,878</u>	<u>2,561</u>

Los saldos de las siguientes cuentas surgen de la aplicación por primera vez de las NIIF y de los saldos según PCGA anteriores, los cuales según Resolución emitida por la Superintendencia de Compañías el 14 de octubre del 2011, podrán ser utilizados de la siguiente forma:

Resultados acumulados provenientes de la adopción por primera vez de las NIIF - Incluye los valores resultantes de los ajustes originados en la adopción por primera vez de las NIIF. El saldo acreedor sólo podrá ser capitalizado en la parte que exceda al valor de las pérdidas acumuladas y las del último ejercicio económico concluido, si las hubieren; utilizado en absorber pérdidas; o devuelto en el caso de liquidación de la Compañía.

Reservas según PCGA Anteriores - Los saldos acreedores de las reservas de capital y valuación según PCGA anteriores, sólo podrán ser capitalizados en la parte que exceda al valor de las pérdidas acumuladas y las del último ejercicio económico concluido, si las hubieren; utilizado en absorber pérdidas; o devuelto en el caso de liquidación de la Compañía.

16. INGRESOS

Un resumen de los ingresos de la Compañía es como sigue:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Ingresos por tours y excursiones	1,639	1,493
Ingresos por alojamiento	1,826	1,578
Ingresos por alimentos y bebidas	866	689
Otros servicios	<u>41</u>	<u>41</u>
Total	<u>4,372</u>	<u>3,801</u>

17. COSTOS Y GASTOS POR SU NATURALEZA

Un resumen de los gastos administrativos y operativos reportados en los estados financieros es como sigue:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Costo de ventas	2,959	2,690
Gastos de administración	<u>747</u>	<u>729</u>
Total	<u>3,706</u>	<u>3,419</u>

Un detalle de costos y gastos por su naturaleza es como sigue:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Gastos por beneficios a los empleados	1,357	1,272
Consumos de inventarios e insumos	802	785
Gastos por depreciación	357	401
Pérdida en venta de embarcación	177	
Costos de consultoría	170	176
Otros gastos	<u>843</u>	<u>785</u>
Total	<u>3,706</u>	<u>3,419</u>

Gastos por beneficios a empleados - Un detalle de gastos por beneficios a empleados es como sigue:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Sueldos y salarios	746	737
Aportes al IESS	174	158
Participación a trabajadores	86	31
Beneficios sociales	90	89
Beneficios definidos	26	41
Otros	<u>235</u>	<u>216</u>
Total	<u>1,357</u>	<u>1,272</u>

18. SALDOS Y TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS RELACIONADAS

18.1. Controladora y controlador principal

Indefatigable S.A. es una subsidiaria de Empresa Turística Internacional C. A. - ETICA la cual es subsidiaria de Metrocorp International, cuya controladora inmediata es Equitur Limited, sociedades incorporadas en Islas Cayman, y el controlador principal de la Compañía es el economista Roque Sevilla.

18.2. Transacciones y saldos con compañías relacionadas

El siguiente es un resumen de las principales transacciones realizadas durante los años 2014 y 2013 con partes relacionadas:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Ingresos por servicios:		
Empresa Turística Internacional C.A. - ETICA y total	<u>2,950</u>	<u>2,882</u>
Compra de inventarios y equipo - Empresa Turística Internacional C.A. - ETICA y total	<u>434</u>	<u>483</u>

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Costos de servicios:		
Empresa Turística Internacional C.A. - ETICA	248	236
Galápagos Cargo S.A. - GALACARGO	<u>46</u>	<u>45</u>
Total	<u>294</u>	<u>281</u>
Intereses pagados	<u>16</u>	<u>109</u>
Reembolso de gastos:		
Cobrados	3	-
Pagados	<u>114</u>	<u>-</u>
Total	<u>117</u>	<u>-</u>

18.3. Cuentas por cobrar comerciales a compañías relacionadas

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Empresa Turística Internacional C.A. - ETICA	656	257
Metropolitan Touring C.A.	<u>52</u>	<u>11</u>
Total	<u>708</u>	<u>268</u>

18.4. Cuentas por pagar comerciales a compañías relacionadas

	...Diciembre 31,...	
	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	(en miles de U.S. dólares)	
Cuentas por pagar - compañías relacionadas:		
Empresa Turística Internacional C.A. - ETICA	206	155
Galápagos Cargo S.A. - GALACARGO	<u>28</u>	<u>27</u>
Total	<u>234</u>	<u>182</u>

Los saldos pendientes no están garantizados y se liquidarán en efectivo. No se han otorgado ni recibido garantías. No se ha reconocido ningún gasto en el período actual ni en períodos anteriores con respecto a incobrables o cuentas de dudoso cobro relacionados con los saldos adeudados por partes relacionadas.

18.5. Préstamos de partes relacionadas

...Diciembre 31,...
2014 2013
(en miles de U.S. dólares)

Empresa Turística Internacional C.A. - ETICA	<u>121</u>	<u>306</u>
--	------------	------------

18.6. Compensación del personal clave de la gerencia

La compensación de los ejecutivos y otros miembros clave de la gerencia durante el año fue la siguiente:

2014 2013
(en miles de U.S. dólares)

Beneficios a corto plazo	77	85
Beneficios post-empleo	<u>21</u>	<u>25</u>
Total	<u>98</u>	<u>110</u>

La compensación de los directores y ejecutivos clave es determinada con base en el rendimiento de los individuos y las tendencias del mercado.

19. CONTINGENTES

Impuesto a la renta del ejercicio económico 2010 - El Servicio de Rentas Internas mediante Acta de Determinación No. 20201401262202 de fecha 23 de diciembre del 2014 notificó a la Compañía el resultado del proceso de determinación del Impuesto a la Renta correspondiente al ejercicio fiscal 2010, en la referida Acta de Determinación se establece saldo de impuesto a la renta por pagar US\$11,166 más intereses, el recargo de obligación determinada por el sujeto activo (20% sobre el principal) por el valor de US\$2,723 y por concepto de multas un valor de US\$16,412. La Compañía presentó un reclamo administrativo ante el Servicio de Rentas Internas y hasta la fecha de emisión de los estados financieros se encuentra en proceso de pruebas. De acuerdo con el criterio de la Administración, no existen pasivos contingentes que deban ser registrados.

20. HECHOS OCURRIDOS DESPUES DEL PERIODO SOBRE EL QUE SE INFORMA

Entre el 31 de diciembre del 2014 y la fecha de emisión de estos estados financieros (10 de abril del 2015) no se produjeron eventos que, en la opinión de la Administración, pudieran tener un efecto significativo sobre dichos estados financieros que no se hayan revelado en los mismos.

21. APROBACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros por el año terminado el 31 de diciembre del 2014 han sido aprobados por la Administración de la Compañía en abril 10 del 2015 y serán presentados a la Junta de Directores y a los Accionistas para su aprobación. En opinión de la Gerencia de la Compañía, los estados financieros serán aprobados por la Junta de Directores y Accionistas sin modificaciones.
