

Quito, 13 de abril 2016

Señores:  
Junta de Accionistas KINNEMED  
Presente.

### INFORME DE GERENCIA

En el presente documento se refleja la actividad funcional, económica y directiva de nuestra empresa KINNEMED.

Es grato para mí como GERENTE GENERAL de la empresa KINNEMED, poder comunicar el cumplimiento de las actividades programadas en nuestro plan estratégico 2015. El mismo que se lo elaboró con el objetivo de tener herramientas para una toma de decisiones en un entorno cambiante, que se acoplen a ser funcionales y operativas para institución ajustándose a la misión y visión de nuestra empresa.

La aplicación de la norma ISO 9001-2008, mejoró nuestros procesos de calidad y atención obteniendo clientes satisfechos, se logró renovar los contratos obtenidos en el 2014 de Salud ocupacional, se incrementó el número de atenciones a pacientes particulares en las áreas de laboratorio clínico y rehabilitación física.

Los resultados financieros del ejercicio 2015 fueron:

| AÑO      | 2015      |
|----------|-----------|
| INGRESO  | 302526,43 |
| EGRESOS  | 293900,89 |
| UTILIDAD | 8625,54   |

### DESARROLLO DE NUESTROS OBJETIVOS:

Se ha obtenido un 72,5% de cumplimiento de nuestros objetivos.

| GERENCIA | Incrementar utilidad de la Empresa | % Incremento de utilidad | (utilidad año actual - utilidad año anterior) / utilidad año anterior | 4% | 5% | 10% | 0% |
|----------|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|----|-----|----|

162

|                  | Cumplimiento de objetivos                                                                                                                     | % de cumplimiento de objetivos                               | Promedio de satisfacción de todos los objetivos                                | 70 % | 80 % | 100 % | 73% |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-----|
| COMERCIALIZACION | Incrementar las ventas de los servicios ofertados                                                                                             | % Aumento en Ventas                                          | (ventas año actual - ventas año anterior) / ventas año anterior                | 8%   | 10 % | 20%   | 1%  |
|                  |                                                                                                                                               | Contratación de servicios                                    | 3 servicios mensuales 12000                                                    | 50 % | 75 % | 100 % | 48% |
|                  |                                                                                                                                               | pedidos de laboratorio particulares                          | 30 pedidos                                                                     | 50 % | 75 % | 100 % | 50% |
|                  |                                                                                                                                               | Terapias físicas particulares                                | 36 pacientes                                                                   | 75 % | 90 % | 100 % | 96% |
|                  |                                                                                                                                               | Cumplimiento de visitas                                      | #visitas mensuales                                                             | 75   | 83,3 | 100   | 61% |
| RECURSOS HUMANOS | Mejorar la eficiencia laboral a través del cumplimiento y mejoramiento de los perfiles de los puestos y cumplimiento del plan de capacitación | % de personal que tienen una evaluación de bueno a muy bueno | # Personas con evaluación de bueno a muy bueno / total de personal             | 70 % | 80 % | 100 % | 78% |
|                  |                                                                                                                                               | % Plan de Capacitación                                       | Capacitación realizada / Plan de capacitación                                  | 80 % | 80 % | 100 % | 85% |
| COMPRAS          | Reducir costos y mejorar la calidad de los insumos adquiridos a través de una evaluación adecuada de proveedores                              | % reducción de costos                                        | Costos anteriores / Costos esperados                                           | 3%   | 5%   | 10%   | 3%  |
|                  |                                                                                                                                               | % mejora de la calidad                                       | Número de proveedores con calificación buena - muy buen / Total de proveedores | 70 % | 80 % | 100 % | 80% |

100

|              |                                                                                                                        |                                                               |                                                                                             |      |      |       |       |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|
| LABORATORIO  | Cumplir con el cronograma de atenciones propuestas                                                                     | % cumplimiento cronograma de exámenes.                        | Atenciones realizadas / Atenciones programadas                                              | 70 % | 85 % | 100 % | 82%   |
|              | Satisfacer al cliente con el servicio realizado                                                                        | % de satisfacción del clientes atendidos                      | Encuesta                                                                                    | 85 % | 90 % | 100 % | 89%   |
|              | Cumplir con el plan de mantenimiento y calibración de equipos de laboratorio                                           | % cumplimiento plan de mantenimiento y calibración de equipos | Mantenimiento realizado / mantenimiento programado                                          | 95 % | 98 % | 100 % | 100 % |
| FISIOTERAPIA | Satisfacer al cliente con el servicio realizado                                                                        | % de satisfacción del clientes atendidos                      | Encuesta                                                                                    | 85 % | 90 % | 100 % | 94%   |
|              | Medir el nivel de eficacia del tratamiento                                                                             | % de efectividad del tratamiento en 10 sesiones               | Encuesta                                                                                    | 70 % | 80 % | 90%   | 96%   |
| SGC          | Incrementar el Nivel de satisfacción del cliente a través de la mejora del servicio mediante una comunicación adecuada | % Clientes satisfechos                                        | Clientes satisfechos / Clientes atendidos                                                   | 70 % | 90 % | 100 % | 71%   |
|              | Mejorar los procesos del Sistema de Gestión a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos               | % acciones correctivas, preventivas cerradas                  | # Acciones correctivas, preventivas cerradas / # Acciones correctivas, preventivas emitidas | 80 % | 80 % | 100 % | 80%   |

133

|                                        |                                                          |                                                |                                                                         |         |         |          |     |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------|-----|
| SEGURIDAD Y<br>SALUD<br>OCUPACIONAL    | Satisfacer al<br>cliente con<br>el servicio<br>realizado | % de satisfacción<br>del clientes<br>atendidos | Encuesta                                                                | 85<br>% | 90<br>% | 100<br>% | 91% |
| CONSULTA<br>EXTERNA                    | Satisfacer al<br>cliente con<br>el servicio<br>realizado | % de satisfacción<br>del clientes<br>atendidos | Encuesta                                                                | 80<br>% | 90<br>% | 100<br>% | 93% |
| SERVICIOS<br>MÉDICOS<br>ESPECIALIZADOS | Incrementar<br>el número<br>de clientes<br>atendidos     | % incremento de<br>clientes                    | (clientes actual -<br>clientes año anterior) /<br>clientes año anterior | 5%      | 10<br>% | 15%      | 7%  |

Atentamente,



Lda. Nube Andrade  
Gerente General



<http://www.kinnemed.com>

