

INFORME DE GERENCIA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2012

A nombre del Directorio y en mi calidad de Gerente General y Representante Legal de la empresa presento a ustedes señores accionistas el presente informe de labores de la Compañía Hospital de los Valles S.A. Hodevalles, correspondiente al ejercicio 2012.

Entorno Económico, Político y Legal

En el año 2012, la economía ecuatoriana desaceleró su crecimiento con respecto al año anterior, pues el Producto Interno Bruto del Ecuador creció en 4,8% respecto del año anterior, es decir menos que el crecimiento del año 2011 frente al 2010 que fue del 7,8%; sin embargo esta variación positiva es importante dentro de las economías de la región.

Este crecimiento se sustenta en la estabilidad de los precios del petróleo, que en promedio estuvieron en 88,27 dólares el barril del crudo WTI, en la mejor recaudación que ha permitido una expansión del gasto y la inversión pública. Cabe resaltar que la producción petrolera se ha mantenido estable en 504.000 barriles por día, 369.000 generados por empresa pública y 135.000 por la empresa privada.

La confianza empresarial medida por la empresa internacional Deloitte & Touche, se ubicó en 83,1 puntos sobre 250 posibles, casi el mismo valor que el año anterior que estuvo en 89 puntos. El sector empresarial ha mantenido su nivel de actividad a pesar de la carga impositiva que ha aumentado en el año 2012. La percepción empresarial, en términos generales, es positiva y se basa en el reconocimiento de la gran obra pública que ha dinamizado el sector privado; es bien conocido por la literatura económica y por la praxis, que la construcción es una de las mayores generadoras de empleo y compras de insumos.

En el año 2012, la recaudación tributaria ha aumentado en: impuesto a la renta 8,73%; (253 millones de dólares); impuestos a vehículos 9,88% y el de mayor crecimiento fue el impuesto a la salida de divisas en 146,35%. El crecimiento de impuestos del año 2012 frente al año 2011 fue de USD\$2.100 millones de dólares aproximadamente 27,5%, crecimiento que es notablemente superior al del Producto Interno Bruto.

En lo referente a la tasa de desempleo, prácticamente se ha mantenido estable 5,10% en el 2011 y 5,04% en el 2012; los dos datos cortados al mes de diciembre. Las tasas de subempleo, fueron de 45,70% en el 2011 y 39,83 % en el 2012.

La inflación empieza a ser un problema, pues si bien bajó en relación al 2011 cerrando en 4,16% en el año 2012 frente a 5,40% del año anterior, siendo la misma persistente y mayor a la registrada en USA (1,7%) lo que implica pérdida de competitividad en nuestros productos. A futuro esta variable puede salir de control a pesar del esquema de dolarización que hace que el efecto de la masa monetaria sea nulo, pues no estamos en capacidad de emitir moneda.

Otra variable que empieza a ser preocupante es la deuda externa que al cierre del 2011 fue de USD 14,328 millones de dólares, y cerró a diciembre del 2012 en USD\$18.078 millones de dólares, siendo la deuda interna la que más creció de USD\$4.369 millones de dólares en el 2011 a USD\$7.335 millones de dólares en el 2012.

El riesgo país, a diciembre del 2012, se calcula en 826 puntos frente a 862 del mes de diciembre del año 2011. Si bien esto representa una mejoría, cuando comparamos con el índice promedio de la región vemos que, el riesgo de América Latina a diciembre del 2012 fue de 291 puntos frente a 454 puntos del 2011. Debemos considerar que, para el mundo entero, las regiones para invertir en los próximos años son Asia y América Latina, donde nuestro país es uno de los menos atractivos. Sin embargo por esta coyuntura internacional, se abren posibilidades de encontrar socios en Estados Unidos y Europa.

En lo político- legal, en el Ecuador, en los últimos meses del año, se inició la campaña política para la elección de Presidente de la República y asambleístas; desde el comienzo el principal oponente era el actual Presidente, Econ. Rafael Correa, quien captaba un alto porcentaje de la preferencia electoral sin que exista un candidato rival que aparezca como una real amenaza a su reelección. La campaña se desarrolló sin contratiempos ni violencia, más bien con cierta apatía pues se percibía que la reelección era eminente.

Situación Interna de la Empresa

Área Médica y de Mercadeo y Ventas.

El 1 de enero del 2012, se realizó un incremento de precios de los servicios del hospital en porcentajes: del 8% en hospitalización y 12% en los servicios de alimentación. Este incremento fue el único realizado en el año y no se pudo aplicar a pacientes cuyo pagador tenía un tarifario negociado, como es el caso de los referidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública, a través de sus programas. No tuvimos problema en la aceptación de los nuevos precios, toda vez que la subida fue entendida como respuesta a la inflación del año anterior.

En octubre del 2012, empezó a regir el Tarifario Único de Salud, que aplica para la contratación de todos los servicios médicos de las entidades del sector público con el sector privado. Nuestro principal cliente el IESS, dejó de lado su tarifario y aplicó el definido por el Ministerio de Salud Pública, la reducción de precios del Tarifario Único respecto al que utilizábamos con el IESS, es de alrededor del 15%. Esta baja en los precios cambió notablemente las proyecciones de resultados y las perspectivas futuras del hospital.

La actividad comercial dio como resultado un incremento de las atenciones asistenciales, siendo lo más notable para comentar, los siguientes indicadores:

1. Número de egresos hospitalarios en el año 2012, 7.134 frente a 6.221 del año 2011, es decir un 14,7% de incremento.
2. Número de egresos quirúrgicos en el año 2012, 5.747 frente a 5.418 del año 2011, un 6% de incremento.
3. Número de urgencias atendidas en el año 2012, 21.091 frente a 19.947 del año 2011. El incremento porcentual es de 5,7%.
4. Las cirugías más frecuentes que realizamos en el año 2012 por especialidad fueron: traumatológicas 1.280, ginecológicas 783, generales 733, plásticas 725, neurocirugías 533, urológicas 555 pediátricas 504 y otorrinolaringológicas 235. Es importante resaltar que las cirugías son cada vez más complejas, lo que evidencia el reconocimiento que va teniendo el Hospital de los Valles en la comunidad.
5. En exámenes de laboratorio, en el año 2012 realizamos 71.609 procedimientos frente a 69.356 efectuados en el año 2011; tuvimos entonces un crecimiento porcentual del 3,2%. Los principales procedimientos fueron biometría hemática, 24.033; perfil bioquímico 15.172 y orina completa 11.103.
6. Los procedimientos de imágenes, en el año 2011 fueron de 36.974 y en el año 2012, subieron a 42.591, que representa un incremento porcentual del 15,2%.

La ocupación del Hospital pasó del 78% en el 2011 al 81% en el año 2012, con un incremento de 3,8%. Desde el año anterior, la ocupación real ha sido muy alta y es muy difícil incrementarla pues se necesitaría mayor infraestructura.

Para incrementar la capacidad instalada, las oficinas administrativas se trasladaron a otro sitio (Vía Ventura) y en su área se construyeron 8 habitaciones con camas dobles, lo que incrementó la capacidad instalada en 16 camas desde agosto, teniendo al momento 125 camas disponibles de las cuales 13 son para cuidados intensivos.

En septiembre 2012, contratamos a la Empresa Market, especializada en estudios de opinión, para que realice un estudio de la percepción que el público tiene del Hospital de los Valles, de su marca, del servicio que presta y de su intención de uso.

Los principales resultados los expongo a continuación, tomando en cuenta la siguiente ficha técnica de este estudio:

1. Fecha del estudio: Septiembre 2012.
2. Tamaño de la muestra: 620 entrevistas válidas (Norte, Centro, Sur, Cumbayá y Los Chillos).
3. Método de recolección: face to face (cara a cara).

4. Margen de error muestra; +/- 3%.
5. Representatividad: 95%

De acuerdo con el estudio citado anteriormente, el Top of Mind (primera mención) del Hospital de los Valles es de 16%, el segundo del mercado, el primero tiene 25%. El año anterior tuvimos 14,5%, lo que implica un crecimiento sostenido en el tiempo.

El nivel de agrado con los servicios del Hospital es del 86% frente al 84,19%, del año anterior. Cabe mencionar que nuestros hospitales competidores se están enfocando en mejorar el servicio lo que nos obliga a profundizar en esta ventaja competitiva, innovando, capacitándonos y generando soluciones para nuestros clientes internos y externos.

Todos los servicios que brinda el hospital están por encima de la media del mercado, siendo uno de los dos hospitales en Quito que presenta esta favorable situación.

En el año 2012, hemos seguido con la publicación de la revista Somos Familia, que circula junto con la Revista Valles y cuyo contenido es relacionado con temas médicos y de cuidados de la salud. Esta revista ha tenido muy buena acogida en el sector de Cumbayá, Tumbaco, Pifo y Puembo y es entregada también a nuestros pacientes. Cabe mencionar que la revista vende su publicidad a empresas con las que mantenemos vínculos comerciales, por lo que el gasto del Hospital es muy bajo.

Área Administrativa

Construcciones y adecuaciones.

Originalmente, la construcción del Hospital no contempló un área para lavandería por lo cual, desde su inicio este servicio se contrataba con empresas calificadas.

El contar con una lavandería propia, nos genera un ahorro de alrededor de USD\$100.000 por año, por lo cual decidimos construir esta instalación, que está funcionando desde junio del 2012, en la cual invertimos USD\$230.000, es decir el proyecto se paga en dos años aproximadamente. El contar con la lavandería in situ el control ha mejorado y se han reducido los tiempos de entrega.

En la planificación estratégica del año, se determinó que el Hospital debía crecer tanto interna como externamente. En la parte externa el foco de crecimiento debían ser los centros médicos que ofrezcan servicios que ayuden a la descentralización del Hospital.

El primer trimestre del año 2012, culminamos la construcción del centro médico ambulatorio ubicado en el Centro Comercial El Bosque. Contamos con 490 metros cuadrados de facilidades para laboratorio clínico, diálisis peritoneal, consulta médica enfocada a la salud ocupacional. El costo total de la obra asciende a USD\$380.000.

Con el propósito de incrementar el número de camas en el Hospital, el área administrativa se trasladó al Vía Ventura y en el espacio dejado por esta dependencia se construyeron 8 habitaciones dobles (16 camas adicionales), con un costo de USD\$500.000. Cabe mencionar que la facturación anual aproximada de las 16 camas es cercana a los USD\$3.000.000 por lo cual el proyecto es pagable en menos de dos años, considerando la utilidad que dejaría este ingreso adicional.

En el Vía Ventura, construimos: las áreas Administrativas, Medicina Ocupacional y Rehabilitación, con un costo total de USD\$550.000. Con estas nuevas instalaciones no solo hemos incrementado la capacidad instalada de los diferentes servicios sino que también la calidad del servicio ha mejorado.

Recursos Humanos

Este año, iniciamos con una nómina de 461 empleados y terminamos con 543, es decir un crecimiento de 17,8%, este crecimiento que va de la mano con el incremento porcentual de la actividad asistencial realizada y número de egresos hospitalarios. Además nos ha permitido crear otros servicios como es el de medicina ocupacional que dará sus frutos en el año 2013.

También instauramos la remuneración variable al personal, basados en mediciones de servicio al cliente externo, acompañados con una campaña interna de motivación para contestar mejor el teléfono, atender en forma más comprometida al paciente, visitante, médico tratante. El resultado fue satisfactorio pues el nivel de servicio, en términos generales, subió, y en diciembre se hizo el pago de la remuneración variable, por un total de USD\$278.000.

En lo referente a capacitación del personal, continuamos con los módulos básicos para auxiliares de enfermería (55 alumnos) y creamos los módulos, avanzado para auxiliares (36 alumnos) y un específico para instrumentadoras. Logramos el aval de la Universidad Nacional de Loja para los certificados entregados a los alumnos que aprobaron los módulos.

A las estudiantes, auxiliares más destacadas, que fueron dos, el Hospital les pagará la beca completa de la carrera de enfermería. Actualmente, estamos pagando tres becas a las mejores egresadas anteriores. El compromiso de las

becadas es mantenerse en el Hospital, después de su graduación, al menos el tiempo que duró su formación

El curso de Instrumentación Quirúrgica, tuvo 21 estudiantes de los cuales 6 correspondieron a la Clínica Pichincha a quien facturamos un valor de USD\$500 por persona. Esta iniciativa ha sido muy valorada por las personas que trabajan en esta área pues, en el país, no existe una Universidad o Centro que los capacite por lo cual algunos empleados de otras instituciones de salud nos han pedido cupos para el próximo año.

Área Financiera

En el año 2012, la compañía presenta su Contabilidad de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera al igual que lo hizo en el año 2011.

Como resultado de lo descrito en los párrafos relacionados con las áreas de Mercadeo, Administración y Recursos Humanos y Área Médica, las ventas o ingresos crecieron sustancialmente en el año 2012 y también las utilidades tanto brutas como netas correspondientes al año motivo de este informe.

Del balance de pérdidas y ganancias correspondiente al año 2012 comparado con el año 2011, auditado por la firma Pricewaterhouse Coopers, se desprende que los ingresos por ventas crecieron de USD\$34,959.837 en el 2011 a USD\$45.582.823 en el 2012, es decir se incrementó USD\$10.622.986 en valores absolutos, que equivale a un aumento porcentual de 30%.

Los costos de las ventas pasaron de USD\$11.946.953 en 2011, a USD\$17.055.872 en el año 2012, es decir un incremento de USD\$ 5.108.920, en valores absolutos, equivalente a un incremento porcentual de 43%.

La utilidad bruta pasó de USD\$23.012.884 en el año 2011, a USD\$28.526.950 en el 2012, creciendo en términos porcentuales 24% y en términos absolutos USD\$5.514.066.

Los gastos administrativos, dentro de los cuales se registran, insumos y medicamentos, nómina asistencial y administrativa, gastos de mercadeo, seguros, depreciaciones, amortizaciones, mantenimiento y gastos generales, se ubicaron en el año 2011 en USD\$21.515.766, es decir un 62% de los ingresos, mientras que en el año 2012 fueron USD\$25.757.607 es decir 56% de los ingresos, evidenciándose una eficiencia mayor en este último año de 6% frente a los ingresos.

Es necesario señalar que a medida que se incrementan los ingresos, los porcentajes de los gastos fijos se vuelven cada vez menores, lo que redundará en la utilidad de la empresa, motivo por el cual es importante trabajar con volúmenes altos de ocupación.

Es importante recordar que dada la complejidad de los servicios que ofrecemos, es necesario contratar más recurso humano cada vez que aumentamos la ocupación; así como también crecen otros costos, que vienen a ser variables, como son: insumos, reactivos, medicamentos, ropa y lencería,, materiales de uso menor, entre otros. El sector en que laboramos es intensivo en capital (inversión) e intensivo en recurso humano calificado.

La utilidad repartible para el año 2011 fue de USD\$1.256.763, menos el 10% de reserva legal, lo que resultó en una utilidad neta a distribuir de USD 1.131.087. Para el año 2012, la utilidad neta es de USD 2.404.765 menos el 10% de reserva legal, deja una utilidad a distribuir entre los accionistas de USD 2.164.289. Con respecto al año anterior, la utilidad a distribuir entre los accionistas crece en USD 1.033.203 que en términos porcentuales representa el 91% de crecimiento. Los dividendos por acción pasarían de USD\$245,56 en 2011 a USD\$469,88 por cada acción de valor nominal de USD 6,599. Corresponde a la Asamblea definir su destino.

Con gran satisfacción les informo que en el año 2012, la consultora Analytica, realizó una valoración de la empresa y determinaron que el valor de nuestra compañía es de USD 40.000.000. Asimismo, la calificadora de riesgos PCR, definió que nuestra empresa se encuentra ubicada como AA+.

Sin embargo de lo comentado en el párrafo anterior, creemos que debemos analizar aún más el momento en que la empresa debe salir con sus acciones a la Bolsa de Valores pues contamos con una alta concentración de ventas en un solo cliente que es del sector público (IESS), lo cual pretendemos cambiar en el corto y mediano plazo, a través de políticas comerciales enfocadas a empresas aseguradoras y pacientes privados, así como la generación de nuevos negocios como es medicina ocupacional y nuevos emprendimientos que proporcionen servicios únicos al mercado de la salud ecuatoriana, y adquiriendo, para mejorar los resultados futuros, terrenos en la zona

Aplicando un principio conservador de administración para el crecimiento hemos mantenido en carpeta el proyecto de ampliación de camas y más bien estamos analizando otro tipo de proyectos como el Hospital del día que, por su naturaleza, va más enfocado al sector privado. Hay que resaltar que el estudio y ejecución de este tipo de proyectos demora entre dos y tres años y posteriormente se obtienen los resultados.

Al terminar mi informe correspondiente al año 2012, quiero agradecer a los miembros del Directorio por su permanente apoyo y respeto a las iniciativas de la administración, en especial a su Presidente con quien hemos venido trabajando en forma permanente para el bienestar del Hospital. También ha sido importante el apoyo de la Universidad San Francisco de Quito, la cual ha fortalecido su compromiso con el Hospital y junto a la cual vemos un horizonte mejor para todos.

A los médicos por su colaboración con nuestros planes asistenciales y por su trabajo esforzado y profesional; a los miembros del staff ampliado quienes son los ejecutores de las tareas en cada una de sus áreas, a todo el personal por

su trabajo diario y sus muestras de cariño, respeto y apoyo; a la Fundación Hospital de los Valles por su trabajo tesorero en búsqueda de soluciones a los problemas de salud de personas de escasos recursos.

Pero sobretodo, mi agradecimiento especial, a ustedes señores Accionistas, que nos han confiado sus recursos económicos y nos han dado su aliento para seguir adelante cuando hemos enfrentado duros momentos propios de la alta complejidad del sector.



Econ. Francisco Cepeda Pazmiño
Gerente General
Hospital de los Valles S.A. HODEVALLES.