

Quito, 12 de febrero de 2008

## INFORME DE GERENCIA

Señoras Doctoras  
SOCIAS DE LABZAM CÍA. LTDA.  
Presente

De mis consideraciones:

En mi condición de Gerente General de LABZAM Cía. Ltda., me dirijo a Ustedes, para dar a conocer mi gestión, la misma que se resume a continuación:

Fui elegida Gerente de la compañía por segunda ocasión, en Junio 2007 luego de un largo intervalo en que gerenció la Dra. Ximena Betancourt entre Noviembre de 2003 y Agosto de 2007, el nombramiento fue inscrito en el Registro Mercantil con fecha 30 de agosto de 2007.

Durante estos años la empresa ha seguido el curso que se estableció en el año 2001 en que nos iniciamos en las áreas administrativas, contable, tributaria y clínica con los ajustes que la Dra. Ximena Betancourt realizó conforme al crecimiento y demandas de la clínica y/o del estado.

Las acciones realizadas en estos meses se concretan en: administrativa, legal, contable, recursos humanos, marketing y publicidad, punto de atención Cumbayá.

### ADMINISTRATIVA

Dado el crecimiento de LABZAM y luego de un análisis de las funciones que realizaba la Lcda. Marcela Jácome fue necesario separar la función de recepción y de asistente administrativa, para lo cual se debió adecuar el espacio físico destinado a las funciones de asistente administrativa que hoy están a cargo de la Lcda. Marcela Jácome y son:

Liquidación de Honorarios a profesionales.

Responsabilidad de recibir la caja diaria de la recepcionista y el correspondiente depósito. (Reporte diario de caja).

Elaboración de comprobantes de Egresos y retención con su respectivo documento de respaldo.

Cobro de factura a pacientes en caso de que la caja principal este ocupada.

Responsabilidad sobre la recuperación de cartera vencida (cobro a clientes dentro y fuera del consultorio).

Atención a pacientes para ofrecer planes de pago que convengan a la clínica.

Control de personal, horarios establecidos, permisos, etc.

Elaboración de presupuesto anual en coordinación con el Contador, para el funcionamiento de la clínica y su ejecución.

Cotizar todos los materiales e insumos necesarios para el buen funcionamiento.

Decisiones de compra, planes de financiamiento para el pago, recepción de los bienes comprados.

Control de Bodega (material odontológico, útiles de escritorio y limpieza).

Colaboración en labores de secretaría para presentación de informes, certificados y otros.

Realizar trámites y pagos del SRI y las obligaciones de Ley.

Coordinación de trabajos contables.

Control de Recaudación de vouchers de tarjetas de crédito y cruce de información con estado bancario.

Control de las cuentas bancarias y planificación para los pagos.

Control de funcionamiento de equipos dentales y administrativos.

Coordinación de arreglo de equipos con los técnicos respectivos ( movilizarse personalmente si es necesario).

Responsable del mantenimiento de la clínica (arreglo de plomería, electricidad, jardín, cisterna etc.).

Manejo y archivo de toda la documentación contable, financiera, tributaria y legal.

Reemplazo a la recepcionista en la hora de lunch.

Supervisión de trabajos de las asistentes en los consultorios .

Asistencia a profesionales en caso de falta de auxiliares dentales.

Responsabilidad de mantener vigentes los permisos de funcionamiento en las diferentes áreas.

Desde noviembre de 2007 cargo de recepcionista lo ocupa la Srta. Cristina Romero la misma que realiza las siguientes funciones:

Atención al cliente vía telefónica y personal.

Facturación y cobro de facturas a los pacientes, efectivo, cheques y tarjetas de crédito.

Elaboración diaria de reportes de caja y entrega a la asistente administrativa.

El depósito del dinero se realizará dentro del día, en caso de imposibilidad el dinero se entregará a la asistente administrativa.

Atención de central telefónica.

Coordinación de citas con los profesionales y los pacientes.

Información a los pacientes de nuestros servicios, especialidades o promociones.

Control del acceso a la clínica.

Reemplazo a la asistente administrativa en hora de lunch.

Recepción y transmisión de mensajes a personal de Labzam.

Revisión diaria de página Web.

Labores de secretaría.

## **OBLIGACIONES DE LEY**

### **1.- PERMISO DE FUNCIONAMIENTO**

Todas las acciones necesarias, iniciando con la solicitud de inspección en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, que fue tramitado en días pasados y deberá continuarse hasta obtener el permiso.

## **2.- CAMARA DE COMERCIO**

Se encuentran los pagos al día. Hasta diciembre de 2007.

## **3.- SRI**

La declaración y pago de impuestos, retenciones en la fuente y el IVA se encuentran al día y están bajo la responsabilidad del Contador.

El cumplimiento de la obligación de la presentación del anexo transaccional de los años 2006 y 2007 no se ha realizado por parte del Contador, quien elaboró en el año 2006 y fue observado por el SRI para su revisión y posterior presentación la misma que hasta el momento está pendiente.

## **4.- FACTURACIÓN**

La empresa emite hasta el momento notas de venta y facturas a los pacientes de acuerdo a sus requerimientos, sin embargo desde el 1ro. de enero entró en vigencia la Ley de Equidad Tributaria, por lo que nuestros clientes están exigiendo que se les entregue facturas para descontar sus impuestos.

## **5.-SUPERINTENDENCIA DE COMPANIAS**

Al momento se encuentra presentado el balance del año 2006, junto con el informe de Gerente. El pago de las aportaciones está al día.

Por decisión del señor Contador desde el mes de enero el Sr. Manuel Litardo está realizando labores de ejecución del programa que registra los movimientos contables así como revisión y verificación de todos los documentos de LABZAM, pasos necesarios para la elaboración del balance, que de acuerdo al ofrecimiento del Sr. Fernando Figueroa se presentará hasta marzo del año en curso.

## **6.-IESS**

Los pagos correspondientes al mes de enero de 2008 de los empleados en relación de dependencia están al día.

El aviso de salida de la Sra. Alicia Vallejo se realizó en los primeros días de febrero 2008.

## **7.-COMISION DE ENERGIA ATOMICA**

El permiso está vigente desde noviembre de 2005 y expira en noviembre de 2009.

---

## 8.- MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO

El pago de patente municipal se realizó en julio de 2007, esta obligación se debe cumplir dentro de los primeros días del año y tiene vigencia anual.

El permiso de instalación de publicidad está vigente hasta marzo de 2008, este permiso se debe obtener anualmente.

## 9.- MINISTERIO DE TRABAJO

Está en trámite la liquidación de los haberes de la Sra. Alicia Vallejo y se deberá presentar el Acta de Finiquito correspondiente al Ministerio de Trabajo.

La srta. Lorena Badillo solicitó la liquidación de haberes a través de la Inspección de Trabajo, por retener sus haberes de noviembre, hasta que se responsabilice de la pérdida de 100 USD de caja. Además de la pérdida de cepillos e hilos dentales de propiedad de la Dra. Ximena Betancourt., fui citada por dos ocasiones a la Inspección de Trabajo de Pichincha, el Dr. José Luis Guzmán, abogado de la empresa, me representó resolviéndose este asunto en enero con el pago correspondiente de los haberes a la Srta. Lorena Badillo, sin haber recuperado el dinero perdido por ser ilegal la retención.

## 10.- ASESORIA LEGAL

El Dr. José Luis Guzmán, abogado de la empresa, elaboró los contratos de relación de dependencia de las asistentes dentales Viviana Aynuca, Paulina Buitrón y Alicia Vallejo, que hasta julio de 2007 trabajaron bajo el esquema de contratación por horas. Este cambio se efectuó por disposición del gobierno que estableció en marzo del año pasado que tan solo el 20% de los empleados pueden trabajar con el esquema de contratación por horas.

Así mismo el Dr. Guzmán se encargó de estudiar los procedimientos internos de Labzam cuyos fundamentos están en relación a las políticas que se emplean para el desempeño laboral de los empleados, sin embargo con los cambios realizados por este gobierno el Dr. Guzmán manifestó que es difícil tramitar los documentos en el Ministerio de Trabajo, por lo que aconseja no hacer éste trámite por el momento hasta que los cambios y nuevas regulaciones del gobierno se concrete.

Actualmente se cuenta además con la colaboración de la Sra. Nancy Reina, Sra. Jessica Torres, Margoth Ramírez, en calidad de Asistentes Dentales y de la Sra. Mayra Chamorro aseo y limpieza, todas bajo el sistema de pago por horas, y la Srta. Isabel Montalvo por honorarios.

## 11.- NOMBRAMIENTO DE COMISARIO

En cumplimiento del art. TRIGÉSIMO PRIMERO de los estatutos de la empresa, la Junta General nombrará un comisario principal y un suplente, durarán dos años, recayendo el nombramiento de Comisario Principal en la persona de la Econ. Karina Pozo. La econ. Pozo deberá presentar un informe sobre el balance general y estado de situación de

LABZAM CÍA LTDA. Al 31 de diciembre 2007, para conocimiento y aprobación de la Junta General, cuando el balance este a disposición elaborado por el señor Contador.

## CONTABLE

El Sr. Fernando Figueroa y su colaborador el Sr. Manuel Litardo , realizaron el informe de ingresos , costos y gastos de Dental Group Quito y Cumbayá del año 2007, éste informe fue revisado por las socias .A petición de la Dra. Gabriela Guerra, el Contador explicó las inquietudes sobre el documento.

Hasta la presente fecha se encuentran trabajando en la elaboración del balance del año 2007.

## RECURSOS HUMANOS

En julio de 2007 con la aprobación de todas las socias y por recomendación de la Dra. Gabriela Guerra, se contrata a la Dra. Marta Patricia González de profesión sicóloga industrial, con amplia experiencia en recursos humanos, para que realice la función de relacionadora pública, manejo de convenios, coordinación de publicidad y ventas. Debido al perfil profesional de la Dra. González se le solicita además que nos colabore con recursos humanos.

La Dra. González hizo importantes aportes para la empresa, aunque por un corto periodo de tiempo, laboró en julio y agosto de 2007 con un sueldo de 504 USD incluido IVA más 100 USD por concepto de movilización en horario de lunes, miércoles y viernes de 8 a.m. a 2 p.m. renunció voluntariamente.

En octubre se contrata los servicios de la Lcda.. Verónica Barragán, en horario de lunes a viernes , media jornada , con un sueldo de 500 USD , la licenciada renuncia voluntariamente , por lo que en noviembre se contrata a la Srta, Isabel Montalvo con funciones de auxiliar de recursos humanos, relacionadora pública, coordinadora de marketing y publicidad con un sueldo de 400USD mensuales con horario de lunes a viernes de 3p.m. a 7 p.m.

Los informes de las acciones realizadas por las personas mencionadas se encuentran a disposición de las socias en la oficina de administración.

## PUBLICIDAD Y MARKETING

Desde julio de 2007 gracias a la colaboración del Lcdo. Luis Alarcón de profesión publicista y master en marketing y ventas , se realizan gestiones encaminadas a generar una cultura empresarial a través de la promoción del nombre. Estas acciones se detalla a continuación:

- 1.- Asesoría para generar una nueva imagen corporativa de la empresa en función de los actuales y potenciales clientes.

---

- 2.- Análisis del comportamiento de ventas por especialidades de los años 2004, 2005, 2006 y 2007.
- 3.- Diseño y elaboración de la página WEB para crear una cultura empresarial interactiva entre clientes, potenciales clientes y la empresa, siendo una de las pocas empresas de servicios de salud odontológica del país en brindar éste servicio con comunicación bidireccional, con el beneficio de que el paciente puede escoger y conocer al profesional que lo tratará, su sitio de atención, tomar citas, consultar sobre temas generales de odontología y conocer las promociones mensuales que se realizan en Dental Group.
- 4.-Diseño y elaboración de material escrito para promocionar nuevo punto de atención de Cumbayá.
- 5.- Diseño y elaboración de material escrito de acuerdo a los requerimientos de BMI en el mes de octubre.
- 6.- Diseño y elaboración de material escrito plan novias para el Teleférico, en el mes de octubre.
- 7.- Diseño y elaboración de material escrito para el mes de febrero de acuerdo a requerimientos de BMI, Seguros Rocafuerte.
- 8.-Diseño y elaboración de animación del mes de febrero de acuerdo al requerimiento de PALIC.
- 9.- Colocación en la página WEB de la promoción del mes de febrero .
- 10.- Elaboración de afiches para la Embajada de Chile, Colombia y Perú de acuerdo a sus requerimientos.
- 11.- Programación cronológica de publicidad para el año 2008.

#### **PUNTO DE ATENCION CUMBAYA**

En abril de 2007 Cumbamed por decisión unánime de sus socios decide cerrar su servicio de atención al público para julio de ese año, razón por la que la Econ. Raquel de Balarezo representante legal de la empresa se encarga de buscar arrendatarios para la casa y terreno de propiedad de Cumbamed.

En mayo de 2007 conversé con las doctoras Gabriela Guerra y Mónica Zambrano sobre la posibilidad de arrendar las instalaciones de Cumbamed, para conservar nuestros puestos de trabajo, manteniendo los ingresos sin el riesgo de perder a nuestros pacientes cautivos. Las tres estuvimos de acuerdo con este planteamiento, que le comuniqué a la Dra. Ximena Betancourt cuando llegó de viaje de estudio de Brasil, la Dra. Betancourt apoyó esta iniciativa. Con esta resolución nos comunicamos con la Econ. Raquel de Balarezo quien de inmediato accedió a arrendar las instalaciones de Cumbamed, en inicio se planteó la posibilidad de que el arriendo incluyera los equipos dentales, pero en reunión posterior de socios de Cumbamed no se pronunciaron a favor de ésta propuesta y en contrapartida nos propusieron que compremos los equipos y sus acciones.

Dadas las circunstancias ninguna de las socias propuso que se hiciera un estudio de mercado, por que estaba demostrado que durante once años odontología dentro de Médica ganó prestigio en el mercado por tanto una clientela estable.

El Gerente debe redefinir las funciones del cargo de asistente administrativo y de recepcionista, ambos necesarios debido al crecimiento y demanda de la empresa. Igualmente importante es la función de relaciones públicas/ventas imprescindibles para la empresa por lo que se debe fortalecer.

Además, en corto tiempo será necesario contratar a una asistente dental para la especialidad de endodoncia.

### 3.- PUNTO DE ATENCIÓN EN CUMBAYÁ

En consideración a que el tiempo resultó ser corto por el feriado de Carnaval, recomiendo que se tome el tiempo necesario para que sea efectiva la decisión tomada en Junta General, en relación con el cierre del punto de atención en Cumbayá, por las siguientes razones:

La responsabilidad moral y profesional de terminar los tratamientos de nuestros pacientes, que redundará en beneficio de la imagen de la empresa;

Es importante contar con el informe de la Auditoría para la toma de decisiones internas.

Está pendiente la negociación de la terminación anticipada del contrato de arrendamiento del local con CUMBAMED S.A.

Auguro éxito al nuevo gerente por el bien de la empresa, sus socios y trabajadores.

Atentamente,



Dra. María Fernanda Larco Chacón

