**Señores Accionistas:**

## INFORME DE GERENCIA

Estimados miembros de la junta general de accionistas del Hospital Veterinario Lucky Cia. Ltda. , en cumplimiento a las disposiciones y normativas de nuestra escritura de constitución, me es grato dirigirme a ustedes con el presente informe de la gestión realizada en el periodo 2012.

**Gestión de Ventas:**

Las ventas en el periodo 2012 declaradas por un monto de $526.024 muestran un ligero incremento de un 15% con respecto del año 2011. A pesar del cambio en el personal de caja lo que provoca una inestabilidad y afecta a los procesos internos se ha logrado obtener mejores resultados. También se podría resaltar el trabajo del equipo de médicos veterinarios que han sabido ganarse la confianza de nuestros clientes manteniendo su constancia y haciendo que su profesionalismo sea en beneficio y renombre al HOSPITAL VETERINARIO LUCKY CIA. LTDA.

**Cartera de clientes:**

La otorgación de crédito y recuperación del mismo ha mostrado serias deficiencias en el ejercicio de las actividades del 2012, dando como resultado un incremento en cuentas por cobrar y cuentas no recuperables que se arrastraban desde el periodo 2009, mismos que fueron dados de baja al cierre de 2012.

**Gestión financiera:**

Al 31 de diciembre de 2012, dentro de los activos fijos el Hospital Veterinario Lucky, presenta un incremento en los activos fijos reportados en el año 2011, lo que indica que la empresa está en crecimiento ya que constantemente se está actualizando los equipos médicos para estar siempre a la vanguardia de la tecnología.

En el presente periodo, el Hospital Veterinario Lucky no contrajo préstamos bancarios, en cumplimiento con las disposiciones de la Junta Directiva de sanear deudas y mejorar nuestra imagen crediticia en la institución bancaria que nos concede los préstamos.

**Gestión del talento Humano:**

El personal en el periodo 2012 ha sufrido un cierto desequilibrio, con la salida de 2 cajeros y 2 médicos, esto genero la contratación de nuevo personal, capacitación y adaptación del equipo que cierto nos causa dificultades pero estamos conscientes de la gran capacidad del equipo que forma la familia LUCKY.

**Operatividad:**

En periodo 2012 fue notorio la ausencia de un manual de procedimientos y un reglamento interno que norme las actividades de cada integrante del equipo como los procedimientos a seguir para las diferentes circunstancias dadas en la operatividad del Hospital, actividad que será prioridad para este nueve ejercicio económico.

**Conclusiones y recomendaciones:**

Para la mejor operación y mejor gestión administraba se recomienda:

- Implementar el manual de procedimientos médicos como administrativos.
- Realizar y aplicar tablas de funciones para cada uno de los cargos que existen en el hospital veterinario Lucky.
- Establecer una jerarquía de autoridades para, resolución tanto de problemas internos como externos.
- Realizar controles más estrictos y periódicos con el desempeño de funciones administrativas y operativas(departamento medico)
- Elaborar e Implementar el reglamento interno de la empresa.
- Una vez implementado el manual de procedimientos y el reglamento realizar controles exhaustivos para que se cumplan estos procedimientos.
- Planteamiento de objetivos claros medibles y racionales para el trabajo del hospital.

Atentamente,

Dr. Luis González Mera
GERENTE GENERAL