

---

# INFORME DE GERENCIA

## PERIODO 2019

---

Estimados miembros de la junta general de accionistas del Hospital Veterinario Lucky Cía. Ltda., en cumplimiento con las disposiciones y normativas de la escritura de constitución de la empresa, me dirijo a Uds. con el presente informe de la gestión del periodo 2019.

### Gestión de ventas

Durante el periodo 2019 se las ventas del establecimiento se mantuvieron estables sin reflejar crecimiento respecto al periodo 2018, que reflejó un crecimiento mínimo de 1.20% con ventas totales 668 488.76 como lo muestra el anexo Curva de ventas.

El Pet Shop reflejo ventas por 35 948.75 reflejando un incremento del 28.08% respecto a las ventas de año anterior como lo muestra el anexo 5 (Estructura de ingresos Pet Shop) donde se observa los incrementos por centro de costo. Cabe resaltar el aumento del volumen de facturación en el servicio de peluquería y venta de balanceados, mismo que se dio por las estrategias tomadas en periodo.

Los factores que influyeron a las ventas del periodo 2019 fueron: la inestabilidad política y económica que se vivió a partir de octubre, mes en el cual el paro de 11 días frenó la economía hasta la culminación del periodo.

### Gestión de cartera clientes

Al igual que el año anterior las políticas de crédito no se han modificado, siendo los créditos otorgados a los clientes de exclusiva responsabilidad de los accionistas de la empresa. En el presenta año se han dado de baja como cuentas incobrables el valor de: 2047.46 que representa una reducción perdida por cuentas incobrables del 53% respecto al periodo anterior. Sin embargo, el Hospital Veterinario Lucky sigue otorgando créditos y en su mayoría no se recuperan prontamente como lo muestra el Anexo 7 Cuentas no cobradas por años. Si bien es cierto la cartera de clientes se ha reducido en un 4% con \$ 11 313.78 como lo muestra el anexo 6 Evolución de Cuentas por Cobrar.

### Gestión de Inventarios

Respecto a inventarios se evidencia un incremento, ya que el incremento de ventas en el PetShop de alimentos balanceados estándar y medicados. Este periodo reflejó un desperdicio menor al año anterior donde el área de laboratorio mostro el mayor impacto por 2 razones, caducidad por falta de rotación (Abaxis: Phenobarbital y colesterol T4) y caducidad por cambio de equipo (idexx a Fuji).

## Gestión Financiera

El Hospital Veterinario Lucky se mantuvo al día en el cumplimiento de sus obligaciones financieras, y contrajo un préstamo por 50.000,00 los cuales se destinaron para pago de dividendos atrasados con los accionistas y pago de décimo tercer sueldo del personal.

La gestión con los proveedores ha ido mejorando de acuerdo con el flujo de efectivo que ha tenido el hospital.

## Gestión de talento Humano

El personal del año 2019 registró aumento en plazas, pero si se registró aumento de sueldos para el personal administrativo, ya que el crecimiento de ventas no lo ameritó. Existió variación del personal respecto al año 20

## Cumplimiento de objetivos

EL cumplimiento de objetivos fue parcial en muchos casos no se llegó ni al 50% de cumplimiento dada la inestable situación económica que vive el país. A continuación se presenta el siguiente informe de avance

### Mejoramiento del parqueadero PetShop

#### 1. Compra vehículo

**Cumplimiento: 100%**, se concretó la negociación y compra del Vehículo marca Shyneray

#### 2. Implementación de CRM

**Cumplimiento: 30%** se realizó la negociación y planificación de actividades con Luis Bone, gerente general de Soluciones y servicios Bones SA.

Se completó la etapa de análisis de las necesidades del Hospital Vet. Lucky y se elaboró la estructura de la nueva plataforma de trabajo. Posteriormente se iniciaron en los trabajos en la primera fase de 3 del módulo de historias clínicas, y se prevé terminar para el mes de octubre de 2020

#### 3. Implementación de Procesos Estándar

**Cumplimiento: 50%** Se analizó junto con el desarrollo del CRM las necesidades del establecimiento, y se identificó puntos críticos de control para el área de atención al cliente.

#### 4. Planificar y aplicar mantenimiento de activos de manera eficiente.

**Cumplimiento: 90%** Se designó al Dr. Hernando Valles, revisar periódicamente los equipos de laboratorio, además de capacitarle en el funcionamiento de los mismos y tomar contacto con los departamentos técnicos de los diferentes proveedores de los mencionados equipos.

5. Mejoramiento de área de quirófano y el área de odontología

**Cumplimiento:** 60% se realizó el mantenimiento correctivo de los siguientes Equipos:  
Mesa hidráulica de quirófano, Lampara Riester para quirófano

Objetivos 2020

- Regularizar los horarios rotativos ante ministerio de trabajo
- Completar CRM
- Completar Procesos estándar
- Completar la mejora de área de odontología

Dichos objetivos se deberán cumplir a diciembre/2020.

Conclusiones

