

Octubre de 2018  
Caguas, Puerto Rico

A quien pueda interesar:

Cortes Industrial comenzó en 1977 como un taller para la reparación de generadores y motores eléctricos industriales, con el tiempo ha ampliado sus servicios incluyendo reparaciones mecánicas de bombas y otros equipos industriales rotativos, servicios de campo y consultoría, mantenimiento en-sitio, reparación de equipo y mantenimiento predictivo. Además, es distribuidor de motores, bombas y drives de marcas de reconocida excelencia. Regidos por la misión de "Minimizar el down time de nuestros clientes", hoy día Cortes Industrial es el principal suplidor para el sector de manufactura, hotelería, marítimo y gobierno para Puerto Rico y el Caribe.

Durante los meses de Marzo a Octubre de 2018 hemos realizado en conjunto con la firma London Consulting Group un proyecto que tuvo como objetivo la implementación de estrategias y procedimientos para mejorar la eficiencia de nuestra operación.

El impacto del proyecto incluyó las áreas de Ventas, Servicio al Cliente, Operaciones y Compras. Las estrategias implementadas nos han generado mejoras significativas en nuestros procesos de operación y servicio, resaltando los siguientes resultados:

**Mejoras cuantitativas:**

- Incremento de 3% en el Gross Profit de los departamentos de Servicio.
- Incremento de 44% en visitas realizadas por los vendedores.
- Incremento de 24% de ventas por vendedor vs. año anterior.
- Incremento de 13% de facturación total.
- Reducción de 35% de días promedio de entrega de cotización al cliente.
- Incremento de 1% en el Gross Profit del departamento de On-Site.

**Mejoras cualitativas:**

- Sinergia entre los departamentos para mejorar nuestro enfoque de servicio al cliente.
- Visibilidad del estatus de trabajos a realizar por departamento.
- Coordinación y soporte en la implementación del nuevo sistema de información.
- Desarrollo y fortalecimiento de habilidades para el liderazgo de nuestro personal clave.
- Implementación del modelo de gobierno que apoya la gestión de resultados.

El proyecto nos ha permitido lograr un Retorno sobre la Inversión (ROI) anualizado de **2.34 a 1**.

Quiero destacar el trabajo realizado por London Consulting Group, por la aplicación de su metodología y su profesionalismo para la realización de este proyecto.

Atentamente,



Enrique Cortés  
Presidente

P.O. Box 41264  
San Juan, Puerto Rico 00940  
Tel.: (787) 905-7575  
Fax: (787) 905-7586  
E-mail: [service@cortesindustrial.com](mailto:service@cortesindustrial.com)  
Web: [www.cortesindustrial.com](http://www.cortesindustrial.com)

San Juan Puerto Rico a 10 de agosto del 2018

**A quien corresponda:**

Cortes Industrial comenzó en 1977 como un taller para la reparación de generadores y motores eléctricos industriales, con el tiempo ha ampliado sus servicios incluyendo reparaciones mecánicas de bombas y otros equipos industriales rotativos, servicios de campo y consultoría, mantenimiento en-sitio, reparación de equipo y mantenimiento predictivo a través de análisis de vibración y estudios de termografía infrarroja. Además, es distribuidor de motores y drives de las marcas más competitivas en el mercado. Regidos por la misión de “Minimizar el down time de nuestros clientes”, hoy día Cortes Industrial es el principal suplidor para el sector de manufactura, hotelería, marítimo y gobierno para Puerto Rico y el Caribe.

Durante el período comprendido entre Marzo 2018 a Agosto 2018, London Consulting Group (LCG) diseñó y desarrolló el Programa de Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Comerciales.

Este programa tuvo como objetivo mejorar las habilidades gerenciales y comerciales del personal clave de la organización, para desarrollar una cultura de apertura al cambio y de enfoque a resultados.

Las iniciativas realizadas fueron:

- **Programa de Comunicación y Manejo del Cambio del Proyecto:** Con esta iniciativa se logró mantener informado al personal, promoviendo una cultura de valores y comportamientos necesarios para el desarrollo del proyecto.
- **Seminario de Habilidades Gerenciales y Comerciales:** Este seminario estuvo compuesto por 11 talleres dinámicos e interactivos, diseñados para abordar las necesidades de desarrollo del personal participante (18 personas).
- **Programa de Seguimientos:** Mediante acompañamientos individuales a personal clave a través de sesiones de Coaching, las cuales ayudaron a interiorizar los conceptos, llevarlos el área de trabajo y desarrollar las competencias de los participantes para el logro de sus objetivos.

La implementación del programa permitió a los participantes, adoptar nuevos conceptos y herramientas que facilitan la gestión de sus áreas de trabajo; así como desarrollar y fortalecer su liderazgo para el manejo de relaciones interpersonales enfocadas al servicio de la compañía.

Por lo anterior, extiendo mi más amplia recomendación para el Área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su profesionalismo, compromiso y eficacia para ejecutar un programa de esta naturaleza.



Enrique Cortés  
Presidente

**MINIMIZING OUR CUSTOMERS DOWNTIME**