

**A quien corresponda:**

**Importadora La Plaza** es una empresa dedicada a la importación y distribución de repuestos para motocicletas, así como de repuestos y accesorios para automóviles y bicicletas. Por 30 años ha sido líder en el mercado de República Dominicana gracias a su alto enfoque en la excelencia en el servicio y satisfacción de sus clientes.

Durante Octubre del 2018 y Junio del 2019, **Importadora la Plaza desarrollo en conjunto con London Consulting Group, la primera fase de proyecto "Impulso"**. En el que se desarrollaron iniciativas enfocadas al incremento de productividad y rentabilidad del negocio. Las áreas en las que se trabajó, de acuerdo al alcance definido en la primera fase del proyecto son Comercial, Almacén y Transportación y Abastecimiento. Algunos de los logros más representativos y los resultados en las áreas del enfoque fueron:

**Modelo Comercial**

- 100% de incremento en elaboración y cumplimiento al plan de visitas alineado a segmentación de clientes
- 62% de incremento en hit rate de plan de visitas
- 5% de incremento en venta cruzada
- 7% de incremento en venta total
- 4% de incremento en cobro de cartera vencida

**Modelo Almacén y Transportación**

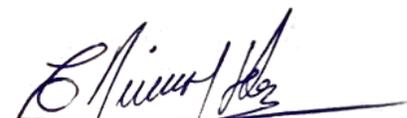
- 7% de reducción en costo por bulto
- 65% de reducción de horas extras de personal del área
- 62% de incremento en productividad de personal operativo de picking
- 61% de incremento en productividad de bicadores de mercancía para despacho
- 18% de incremento en cumplimiento a tiempos de carga de camiones
- 33% de incremento en cumplimiento a tiempos de descarga de contenedores
- 21% de incremento en cumplimiento a tiempos de inspección de contenedores
- 100% de incremento en confiabilidad de inventario

**Modelo Abastecimiento**

- 100% de incremento en compras negociadas
- 62% de reducción en venta perdida por abastecimiento
- 52% de reducción en órdenes de compra atrasadas
- 65% de incremento en OTIF de Proveedores
- 100% de incremento en cumplimiento a llegada de contenedores programados

La fase I del proyecto Impulso concluyó exitosamente en el tiempo acordado, generando un retorno del a inversión al cierre de **0.9 a 1**, con una proyección a 12 meses después de terminar el proyecto de **3.6 a 1**, sobrepasando la expectativa y estimación inicial, gracias al trabajo profesional tanto del personal de Importadora La Plaza como de London Consulting Group.

El manejo de cambio, la dedicación de los miembros del equipo, así como la metodología y la manera en que esta fué aplicada, nos permitió la consecución de los resultados cualitativos y cuantitativos. Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural a través de la implementación práctica de soluciones, el liderazgo y compromiso para capitalizar los resultados tangibles en el corto plazo.

  
Lys Rivera Hernández  
Presidente Fundador  
Importadora La Plaza

  
Rafael Luciano Domínguez  
Director General  
Importadora La Plaza

## A quien corresponda:

**Importadora La Plaza**, fundada en 1979, ha estado orientada a la venta de repuestos para motocicletas, así como en la importación y distribución de repuestos y accesorios para automóviles y bicicletas; **Importadora La Plaza** tiene como misión principal, la excelencia en el servicio y satisfacción de sus clientes y colaboradores. La Calidad, precios competitivos, entrega rápida y precisa, sólida garantía y cuidadosas líneas de productos, han merecido un sitio de liderazgo en el mercado dominicano.

A finales de 2018 iniciamos en conjunto con London Consulting Group el proyecto de mejora "Impulso" que tuvo como objetivo el desarrollo de iniciativas enfocadas en la optimización de los distintos procesos de Almacén y Despachos, Comercial y Compras.

A través de la presente queremos reconocer al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su excelente colaboración como responsables del **Programa de Desarrollo Humano**, dirigido al personal dentro del alcance de nuestro Proyecto de Mejora Continua destacando las siguientes actividades:

### ▼ Programa de Comunicación:

*Este programa logró mantener informado a través de boletines informativos; tanto al personal participante en el proyecto, como al resto de la organización sobre los avances, iniciativas y resultados de manera constante. Además, a través del "Contrato de Equipo", se promovieron los valores, comportamientos y actitudes que son críticas para el éxito del proyecto.*

### ▼ Coaching Estratégico y definición de planes de acción:

*En estas reuniones uno a uno, se identificaron inquietudes y necesidades, así como fortalezas y oportunidades con los cuáles se definieron 14 planes de acción de mejora individual para trabajar con Directores, Gerentes y Encargados.*

### ▼ Seminarios de Habilidades Gerenciales y Taller Comercial

*Se desarrollaron 44 horas de seminario que generaron aprendizaje significativo a nuestro personal. Con este programa se impactó a **33 colaboradores** clave.*

*De igual forma se impartió un **Taller comercial** con duración de 7.5 horas a **41 colaboradores**, con la finalidad de fortalecer las capacidades comerciales de nuestros colaboradores.*

Sin duda, este programa resultó de gran importancia para nuestra organización. La mayor disposición al cambio, junto con las nuevas habilidades adquiridas, son un factor clave para el desarrollo del liderazgo de nuestro personal. Por lo anterior, expresamos nuestra más amplia recomendación para el **Área de Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su profesionalismo, compromiso y eficacia para ejecutar un programa de dicha naturaleza.

  
Rafael Luciano Domínguez  
Director General  
Importadora La Plaza