



Punta Cana, República Dominicana, 20 de Septiembre de 2019

A quien corresponda:

**Runners Adventures**, es una empresa pionera en el turismo de aventura en República Dominicana, fue fundada en 1996 por Carlos Medrano y con más de 23 años de operación es líder en el mercado, con reconocimientos de excelencia internacional, más de 40 excursiones multidestino con presencia en Punta Cana, Bayahibe, La Romana, Juan Dolio, Boca Chica, Puerto Plata y Samaná.

Durante los meses de Enero a Septiembre de 2019, hemos desarrollado en conjunto con la firma London Consulting Group el proyecto **"Together To Excellence"**, con el objetivo de optimizar y dar continuidad a nuestros procesos en las áreas de Operaciones y Sucursales, Comercial, Tiendas, así como las áreas de Compras, Control del Gasto y Recursos Humanos. Dentro del logro de resultados cualitativos y cuantitativos en nuestro negocio, se resaltan:

- Aumento en el ingreso en número de pasajeros atendidos en un 17% a mayo del 2019.
- Aumento en ingreso de Tiendas en un 22%, incremento en un 15% ticket promedio en tiendas.
- Implementación de manejo inventario y modelo de reposición, reduciendo quiebres de inventario en un 22% que representa un 48% de mejora en la venta perdida.
- Incremento en cantidad de visitas a hoteles en un 73%
- Implementación de reportes diarios de atención a pasajeros, de herramientas de control y seguimiento a la gestión.
- Optimización del proceso logístico y nivel de servicio de los itinerarios, recogidas de pax en hoteles a través de la programación y traspaso de pasajeros en meeting point, entrega de brazaletes y cuadros diarios en Anamuya.
- Optimización del consumo de combustible en un 26% y costo de telefonía en un 30%
- Optimización en costo por mejora en los procesos de programación en transporte - Implementación en las recogidas de PAX racionalizando el costo nómina servicios en 32%
- Reducción en Cartera Vencida (>45 días) en un 50% en Hispaniola y 87% en Target
- Implementación de un modelo de gobierno basado en indicadores de gestión, reforzamiento de la cultura de trabajo enfocada en resultados y mejora continúa.

El proyecto **"Together To Excellence"** concluyó exitosamente, permitió implementar una cultura de orientación a resultados con nuestra esencia de servicio. Los beneficios económicos del proyecto a la fecha han generado un retorno sobre la inversión de **0.93 a 1** y tenemos proyectado obtener un **retorno de 2.57 a 1** a un año de terminado el proyecto, superando las expectativas y sobrepasando el retorno estimado en la etapa de diagnóstico.

El manejo del cambio, el proceso de capacitación, la dedicación de los miembros del equipo, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de mucha utilidad para el logro de los resultados. 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 hombro a hombro y a capitalizar resultados tangibles en poco tiempo.

Atentamente,

Carlos Medrano  
Presidente Runners Adventures



Punta Cana, Republica Dominicana a 3 de Junio del 2019

### A quien corresponda:


**Runners Adventures** es una empresa modelo de experiencia en el sector Turístico ofreciendo excursiones de aventura y Tours de la cultura dominicana, cuenta con operación en Punta Cana, Bayahibe, Juan Dolió, Puerto Plata y Samaná. Con más de 23 años de operación, más de 50 excursiones y reconocimientos internacionales, Runners Adventures convierte lugares turísticos e históricos de República Dominicana en escenarios maravillosos para experiencias extremas, divertidas y culturales.

Queremos expresar nuestra recomendación para el área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group**, por su excelente colaboración como responsables del **Manejo del Cambio y el Desarrollo Gerencial** del personal participante de nuestro Proyecto de Mejora de Procesos (Proyecto Together To Excellence), realizado entre los meses de **Abril 2019 y Junio de 2019** en nuestras área de Operaciones, Administrativas y Comercial. Este programa tuvo como objetivo el establecer las condiciones adecuadas en términos de **Metodología y Actitud** por parte de todo el personal que participó en nuestro proyecto.

Algunas iniciativas llevadas a cabo son:

- **Seminario de Habilidades Gerenciales:** Este seminario estuvo compuesto por 7 sesiones dirigidos al equipo Gerencial y Mandos Medios de las 5 oficinas. Estas sesiones fueron diseñadas específicamente para para reforzar a este grupo brindándoles desde Técnicas de Comunicación, Gestión de Recurso Humano, Aceptación del Cambio, hasta la explicación de las herramientas que van a ser implementadas como parte del proyecto.
- **Sesiones de Coaching Comercial Grupal:** Como parte del impacto integral, se brindaron 6 sesiones de coaching grupal para las integrantes del equipo de ventas en las Boutiques de Bávaro Montaña y personal encargado de ventas. Esto contribuyó de gran manera para fomentar un rol de asesor de ventas y lograr su involucramiento en el proyecto.
- **Sesiones de Pep Talks:** Se logró comunicar la visión del proyecto a todo el personal, con la finalidad que se sintieran parte del esfuerzo por la mejora continua de la empresa y hacerles saber la importancia de su aportación a la empresa contribuye directamente en el éxito de la misma.
- **Sesiones de Coaching Individual:** Como parte del proyecto, se brindaron 90 horas de coaching para los “Key Players” del proyecto. Esto contribuyó a que el periodo de adopción a los cambios que vienen con la implementación del proyecto en las distintas áreas que ellos dirigen sea en menor tiempo y con mayor aceptación

Sin duda, este programa resultó de gran importancia para nuestra organización, ya que la mayor disposición al cambio, junto con las nuevas habilidades adquiridas, han contribuido fuertemente al desarrollo 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

  
Carlos Medrano  
Presidente  
Runners Adventures.

