



A quien pueda interesar:

Bella International es una compañía enfocada en la venta y distribución de automóviles, equipo de transportación y piezas automotrices de las marcas Honda, Acura, Chrysler y Mazda en Puerto Rico y parte de la región caribe. Fue fundada en el año 1963 y actualmente cuenta con una plantilla de más de 400 empleados y 12 concesionarios de las marcas que representa.

Durante los meses de Enero a Julio del 2015, **Bella International** con el acompañamiento de la firma **London Consulting Group** (LCG), realizó un proyecto en la división de piezas con el objetivo de hacer más eficientes los procesos y las instalaciones de su red logística. Esta iniciativa buscaba, además, incrementar los índices de productividad que permitieran reducir los costos de operación y aumentar los niveles de servicio ofrecidos a clientes externos e internos.

Los objetivos del proyecto fueron superados, detallando a continuación los resultados más relevantes:

**Mejoras cuantitativas:**

- **Reducción de 23%** en el costo de mano de obra empleado en las operaciones del almacén de distribución.
- **Incremento de 20%** en la velocidad de despacho por pieza en las operaciones del almacén de distribución.
- **Incremento de 34%** en el cumplimiento a los tiempos de despacho diarios establecidos en el almacén de distribución.
- **Incremento de 23%** en la tasa de relleno (fill rate) de las órdenes de despacho recibidas en el almacén de distribución.
- **Reducción de 42%** en el número de reclamaciones recibidas de clientes externos e internos.

**Mejoras cualitativas:**

- Se rediseñaron 10 almacenes de piezas (un centro de distribución y nueve concesionarios), optimizando el espacio según las necesidades de cada localidad.
- Se implementó un sistema de indicadores diarios de productividad y seguimiento a las operaciones de cada localidad.
- Se implementó un sistema de trabajo consolidado en el centro de distribución, administrando con un mismo equipo de trabajo el recibo y despacho de las marcas Honda, Acura, Mazda y Magnetti Marelli.
- Se implementó un modelo dinámico de medición al porcentaje de utilización del personal por localidad según el volumen y los tiempos de operación reales.

Finalmente, deseo destacar el trabajo realizado por LCG, tanto en la aplicación de su metodología como su compromiso y el alto profesionalismo de su personal enfocado a resultados, por lo que no tengo inconveniente de recomendarlos ampliamente.

Atentamente,

Etheldred Chacon Rivera  
Directora Piezas  
Bella International Group

San Juan, Puerto Rico a 2 de noviembre de 2015

**A quien corresponda:**

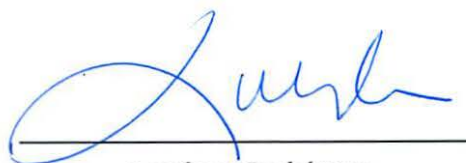
Bella Group International, la empresa privada puertorriqueña líder en distribución al por mayor y venta al por menor de automóviles, transporte y equipos de esparcimiento fundada en 1963, reconoce al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group**, por su excelente colaboración como responsables del **Manejo del Cambio y el Desarrollo Gerencial** del personal participante de nuestro Proyecto de Mejora de Procesos.

Queremos expresar nuestra más amplia recomendación a **London Consulting Group**, por los resultados obtenidos durante la aplicación de su **Programa de Desarrollo Humano**, el cual fue realizado como parte integral de nuestro proyecto entre los meses de **Febrero y Mayo de 2015**.

Este programa tuvo como objetivo el establecer las condiciones adecuadas en términos de **Metodología, Mentalidad y Actitud** por parte del personal que participa en nuestro proyecto. Algunas iniciativas llevadas a cabo son:

- **Programa de Comunicación y Manejo del Cambio del Proyecto:** Con esa iniciativa se logró mantener informado constantemente al personal de la empresa, promoviendo a la vez los valores y comportamientos apropiados para el desarrollo del proyecto.
- **Coaching Estratégico a Personal Gerencial.** En estas reuniones uno a uno, los participantes recibieron el apoyo y la guía para que el conocimiento adquirido en las sesiones del seminario, pudiera ser aplicado efectivamente en sus áreas de trabajo.
- **Seminario de Habilidades Gerenciales:** Este seminario estuvo compuesto por 6 talleres muy dinámicos e interactivos, el cual fue diseñado de manera específica para abordar las necesidades de desarrollo mostradas por el personal participante a través de las diferentes **Pruebas de Perfil** aplicadas y de la **Encuesta de Valores Gerenciales**. El seminario nos brindó las técnicas y herramientas necesarias para liderar de una manera más eficiente, estratégica y metódica a nuestros diferentes equipos de trabajo.

Para finalizar nos gustaría resaltar la importancia que el cambio cultural tiene para nuestra organización, ya que sin duda la mayor disposición al cambio y las nuevas habilidades desarrolladas, son un elemento clave para que los nuevos procesos y herramientas de gestión implementadas por el proyecto, puedan ser aprovechados al máximo por nuestro personal. Por lo anterior, reiteramos nuestra amplia recomendación a **London Consulting Group** y su **Programa de Desarrollo Humano** como una firma de consultoría capaz de realizar proyectos exitosos y positivos para sus clientes.



Lourimer Rodríguez  
Directora de Recursos Humanos  
Bella Group International