

## A quien Interese:

Actualmente CEMACO cuenta con un total de 17 tiendas en Guatemala, con sus conceptos de CEMACO, CEMACO EXPRESS, JUGUETÓN y BEBÉ JUGUETÓN. Siendo la empresa líder en venta al detalle de hogar, ferretería, juguetes y productos de bebé.

Durante los meses de Febrero a Septiembre del 2017, se desarrolló el proyecto "Eficiencia y Mejora Continua" en conjunto con la firma London Consulting Group, con el objetivo de optimizar principalmente los procesos y herramientas de la operación en tiendas además de la definición e implementación del sistema de información gerencial y modelo de gobierno corporativo.

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de mucha utilidad para nuestro negocio y para el logro de los objetivos fijados, dentro de los que destacan:

## Operación en tiendas:

- Incremento en 33% en la efectividad de planes de acción semanales definidos por tiendas.
- Mejora en 32% en el cumplimiento de parámetros establecidos para la atención de clientes.
- Mejora en 28% en el cumplimiento de parámetros establecidos para la operación en tiendas.
- Incremento en 3% en ventas mediante acciones focalizadas en departamentos con incumplimiento presupuestal.

## Sistema de información gerencial y modelo de gobierno:

- Reducción del 32% en la ejecución de horas extras no justificadas.
- Disminución del 10% en descuentos ocasionados por rotulación incorrecta.
- Disminución del 29% en descuentos ocasionados por mercadería dañada mal clasificada.
- Mejora del 3% en el nivel de servicio de entregas a tienda.
- Atención y eliminación del 15% de ganchos vacíos ferretería identificados en tiendas.

## Foros de gestión implementados:

- Comité comercial (5 áreas)
- Junta semanal de gestión (22 áreas)
- Junta semanal operativa (17 tiendas)
- Junta mensual de operaciones (17 tiendas)
- Comité de gestión de ganchos vacíos / venta perdida.
- Comité de control de descuentos.
- Comité de aseguramiento al nivel de servicio y fast track.
- Comité de manejo de mercadería dañada y saldos.

El proyecto ha finalizado exitosamente en las 30 semanas programadas con un ROI de 2.7 a 1 ejecutado a la fecha y un ROI proyectado a 12 meses de finalizado el proyecto de 8.9 a 1. Adicional a los resultados cuantitativos, es notorio el cambio cultural en nuestros empleados, lo cual nos deja con bases sólidas para cumplir las metas establecidas para mediano y largo plazo.

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 la obtención de resultados tangibles de manera sostenible.

Jonathan Nathusius Vice Presidencia CEMACO

