

A quien corresponda:

La Paz Grupo Hospitalario forma parte del GRUPO SERMESA, el cual se estableció en 1996 en la ciudad de Guatemala y en menos de 20 años, se ha esforzado por mejorar la salud de miles de guatemaltecos, prestando servicios médicos de excelencia.

A partir de los resultados de la Fase 1, el uso de metodologías ágiles y colaborativas para el diseño e implementación de las soluciones y la sinergia entre los equipos, La Paz Grupo Hospitalario autorizó una siguiente fase durante el periodo comprendido entre enero y julio 2024, para desarrollar en conjunto con la firma **London Consulting Group** el Proyecto **Juntos Hacía el Cambio Fase 2**, con el objetivo de optimizar los principales procesos, sistemas de gestión y herramientas de trabajo, relacionados con los departamentos de Desarrollo Organizacional, Administración del Gasto, Ambulatorio, Comercial, y Transformación Digital.

El manejo del cambio, la metodología aplicada y transferida en las diferentes fases del proyecto, el método de implementación "hombro a hombro", fueron de utilidad en nuestro negocio y los resultados obtenidos, de los cuales resaltamos:

#### DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

- 8% de reducción de costos por rediseño de la estructura de enfermería.
- 15% de reducción en tiempo administrativo por automatización y rediseño de procesos.
- 30% de reducción en rotación del personal.

#### ADMINISTRACIÓN DEL GASTO:

- 1.6% de reducción en el gasto operativo, a través de la implementación de la mesa de control en las principales cuentas.
- 11.8% de reducción del costo de adquisición de productos prioritarios, a partir de negociaciones del comité de compras.

#### AMBULATORIO:

- 30% de reducción en tiempo de atención en los servicios de imágenes en sala de emergencia.
- 16% de reducción en tiempo de atención en los servicios de imágenes en consulta externa.
- 30% de reducción en tiempo de atención en los servicios de imágenes en hospitalario.

#### COMERCIAL:

- 30% de incremento en ventas totales a través de la implementación del modelo y sistemática comercial.
- 253% de incremento en la venta de paquetes promocionales prenatales, nacimiento y pediatría.

#### TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

- 40 herramientas de transformación digital implementadas, enfocadas en la eficiencia y reducción de tiempos administrativos.
- Diseño de MVP del portal de citas con alto enfoque en una mejor experiencia y autogestión por parte del cliente.
- Desarrollo del journey de transformación digital a 5 años, con el estado actual y la hoja de ruta para su evolución.

El proyecto concluyó satisfactoriamente en el tiempo acordado, obteniendo un ROI de 1.6: 1 al terminó del proyecto y una proyección ROI 8.1 : 1 a un año de haber concluido la fase de implementación

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural mediante la implementación hombro a hombro y la obtención de resultados tangibles de manera sostenible.



Gerente General  
Pablo Max Ruíz Rodríguez