



## PUMA ENERGY BAHAMAS, S.A.

*Ciudad de Managua, Nicaragua Diciembre 2013*

Puma Energy es una subsidiaria de Trafigura Beheer B.V., uno de los comerciantes independientes más grandes de productos derivados del petróleo del mundo, operando en más de 25 países con más de 1.600 empleados. PUMA ENERGY BAHAMAS S.A. es una empresa que se dedica a actividades de producción, almacenaje y distribución de productos derivados del petróleo siendo uno de los principales suministradores de combustibles en Nicaragua.

Durante los meses de Agosto a Diciembre del 2013, desarrollamos el proyecto de mejora "Líder 360" en conjunto con la firma *London Consulting Group*, con el objetivo de optimizar los procesos comerciales, de soporte y organizar el sistema de administración del negocio *Retail, BtB, Wholesale*. 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:

### *Área Comercial:*

- Incremento en volumen Promedio mensual por Estaciones de un **4.1%**.
- Incremento del volumen promedio por pedido de un **3.6%**.
- Incremento en el cumplimiento de visitas comerciales en **Retail del 70% y B2B del 30%**.
- Generación de ingresos adicionales en C-Stores por renta de espacios publicitarios de un **30%**.
- Crecimiento de la Base de datos de Prospectos en más de un **100%** para B2B y de Conversión a ventas en un **3%**.

### *Business Support y Operaciones:*

- Reducción del Costo por Galón por Kilómetro en **7.4%**.
- Reducción en la utilización de transportes SPOT en **27.0%**.
- Disminución del Costo por Galón transportado de **8.2%**.
- Incremento en capacidad de utilización de flota en **2.0%**
- Disminución de casos de inventario crítico en **47 %**
- Incremento en utilización de compartimentos en unidades de transporte en un **16%**.
- Disminución en costo de partes para mantenimientos correctivos de pista en **21.8%**.

### *Mejoras cualitativas:*

- Rediseño e implementación del modelo de estrategia comercial con Roles para el Territory Manager, maximizando la relación con los clientes a través de un modelo de atención que garantiza el servicio.
- Integración de actividades en el área de soporte que permiten apoyar al área comercial y brindar un servicio integral al cliente.
- Fortalecimiento de la relación con el Cliente, a través de la consolidación de la información operativa para la toma de decisiones, orientado a satisfacer las necesidades del cliente.
- Diseño e implementación de tableros de control de indicadores facilitando la administración por resultados a través de KPI's.
- Instalación de los principales comités, así como del modelo de gobierno para confrontar positivamente los resultados claves de la operación.

El proyecto ha concluido exitosamente a las 20 semanas programadas con un **ROI de 1.2 a 1 ejecutado** a la fecha y un **ROI proyectado a 12 meses de 6.2 a 1** superando las expectativas. Adicional a los resultados cuantitativos, es notorio el cambio cultural en nuestros empleados, lo cual nos deja con bases sólidas para cumplir las metas de Puma Energy Bahamas S.A. en 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 por la implementación hombro a hombro y a la obtención de resultados tangibles de manera sostenible.

**JAIME BATLLE GUZMAN**  
Gerente General Puma Energy Nicaragua  
(PEB S.A.)