Caguas Puerto Rico, marzo de 2019

A quien corresponda:

SUPER TRUCK PARTS es una compañía dedicada a la comercialización de repuestos y partes para camiones, con una experiencia de más de 50 años en el mercado con presencia en los puntos geográficos más relevantes de la Isla para atender oportunamente las necesidades de nuestros clientes.

SUPER TRUCK PARTS se esfuerza continuamente en mejorar el servicio al cliente a través de una organización más eficiente. Por ello, en el periodo de noviembre de 2018 a abril de 2019, desarrollamos en conjunto con London Consulting Group un proyecto denominado TRASCENDER enfocado en la mejora de los talleres de mecánica diésel de la empresa.

La metodología que London Consulting nos enseñó y la dedicación del personal de **SUPER TRUCK PARTS**, fueron la clave para el logro de los objetivos. Nuestro personal y el equipo de London Consulting Group realizaron en conjunto el rediseño del nuestro sistema de trabajo e iniciaron un proceso de implementación de mejora contínua. Gracias a estas iniciativas, la cultura dentro de la compañía se ha transformado hacia el cumplimiento de objetivos y seguimiento mediante sistemas de trabajo eficientes y ordenados.

El proyecto se enfocó en incrementar la eficiencia en el modelo de atención de los talleres de mecánica diésel logrando un ROI del **0.30 a 1** ejecutado al final del proyecto y de esta manera proyectamos un ROI de **1.6 a 1** para abril de 2020.

A continuación queremos mencionar los principales resultados cualitativos y cuantitativos:

- Aumento de un **57%** en las horas de labor facturables en los trabajos de taller.
- Reducción de un **51%** del tiempo promedio de atención de los camiones en los talleres.
- Se habilitaron 3 bahías de atención de camiones en el Taller de Bayamón incrementando la capacidad instalada en un **23%**.
- Se implementó un modelo de recibo de camiones en los talleres para identificar oportunidades de venta adicional y así aumentar las líneas por factura del taller de mecánica, mejorando la satisfacción del cliente.
- Se implementó un modelo de prospección que permite atraer nuevos clientes a los talleres de mecánica.
- Se implementó un modelo de seguimiento que permite mantener la fidelidad del cliente monitoreando las fechas de sus mantenimientos preventivos.
- Se implementó una metodología retroalimentación con encuestas de satisfacción digitales que nos permiten saber las opiniones de los clientes de los talleres y atacar los puntos no satisfactorios.
- Se implementó un modelo de incentivos para motivar al equipo de mecánicos y mejorar el desempeño de los talleres.

Es importante resaltar la efectividad de la metodología de análisis de London CG y el desarrollo de las soluciones que utilizan, logrando una rápida comprensión de la operación del negocio y el trabajo de implementación hombro a hombro que es vital para el logró de los resultados sostenibles.

Por todo lo anterior nos es grato recomendar ampliamente a London Consulting Group como una firma de consultoría profesional y comprometida, que contribuye a obtener resultados tangibles en poco tiempo y facilita el cambio cultural para la sostenibilidad de los mismos.

Jorge Mederos.
Presidente

Santo Domingo, República Dominicana a 17 de octubre del 2018

A quien corresponda:

Super Industrial comenzó en 1975 ofreciendo al mercado nacional soluciones orientadas a la reconstrucción de frenos y clutches para camiones, ganándose la confianza del mercado dominicano. Con miras a satisfacer mayormente las necesidades de este mercado, nace **La Casa del Camionero** en 1985, logrando el liderazgo en el país en la venta de repuestos de equipo original para equipos y camiones pesados.

Gracias al respaldo y la confianza depositada por sus clientes, Super Industrial y La Casa del Camionero siguen adaptándose a las necesidades del mercado. Hoy en día, en conjunto con sus **61** colaboradores, es una de las empresas de mayor confianza del país.

En agosto del 2018, comenzamos en conjunto con London Consulting Group el proyecto de mejora "Movimiento" que tiene como objetivo el desarrollo de iniciativas enfocadas en el incremento estratégico de las ventas y el control y manejo del inventario, a través de una metodología de optimización y mejora continua.

A través de la presente queremos reconocer al área de **Desarrollo Humano** de **London Consulting Group** por su excelente colaboración como responsables del **Programa de Desarrollo Humano,** dirigido al personal dentro del alcance de nuestro Proyecto de Mejora Continua **"Movimiento"** destacando las siguientes actividades:

- **Programa de Comunicación:**
  Este programa dirigido a toda la organización generó el involucramiento del personal brindándole información relevante de los propósitos, iniciativas y resultados de este proyecto de manera constante, a través de contenidos impresos y digitales. Además, a través del "**Contrato de Equipo**", se promovieron los valores, comportamientos y actitudes que son críticas para el éxito del proyecto.

- **Seminario de Habilidades Gerenciales:**
  Se desarrollaron 5 talleres que generaron aprendizaje significativo en nuestro personal. Con este programa se impactó a **12 colaboradores clave** en las oficinas de Santo Domingo y Santiago de Los Caballeros, además de 3 sesiones dirigidas a la fuerza comercial, en las que se les entrena en sistemas de trabajo que facilitan la adopción de nuevas herramientas de gestión y ejecución.

- **Coaching Estratégico y definición de planes de acción:**
  En estas reuniones uno a uno, se identificaron inquietudes y necesidades, así como fortalezas y oportunidades con los cuales se definieron planes de acción de mejora individual para trabajar.

Sin duda, este programa resultó de gran importancia para nuestra organización. La mayor disposición al cambio, junto con las nuevas habilidades adquiridas, son un factor clave para el desarrollo del liderazgo 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.

Sra. Ana Mederos
Presidente
Super Industrial SRL

Carolina Mederos
Gerente General
Super Industrial SRL

AUTOPISTA DUARTE KM 9 1/2, VILLA MARINA • APARTADO POSTAL 155-9 • SANTO DOMINGO, REPUBLICA DOMINICANA
TELEFONO: (809) 560-8548 • (809) 565-3416 • FAX: (809) 560-5379 • (809) 565-6486
CORREO ELECTRONICO: INFO@CASADELCAMIONERO.COM
RNC: 1-01-04834-4