

Multipartes Santa Cruz SRL es la empresa líder en ventas de repuestos y accesorios para vehículos en Bolivia. Cuenta con más de 37 años de experiencia en el mercado y maneja las siguientes marcas dentro de su línea de productos: Toyota, Mitsubishi, Nissan, Isuzu, Suzuki, Daihatsu, Mazda, Honda, Hyundai y Kia, además es representante de: Three Five Genuine Parts, KYB, Bilstein, Kontakt y Eagle Liftgate.

Durante el periodo de abril a octubre de 2016 y acompañados por London Consulting Group, hemos desarrollado el proyecto de mejora operativa "Multi-Innovación", con el objetivo de potenciar una cultura de medición y enfoque a resultados a través de la optimización de los procesos en las áreas de **Abastecimiento, Logística y Comercial**, además de fortalecer el **Desarrollo de Habilidades de Gestión** del personal clave en dichas áreas.

Por la implementación de mejoras en los sistemas de trabajo y gestión pudimos lograr, entre otros, los siguientes resultados:

#### Comercial

- Incremento de las ventas contra la tendencia de un **9%**.
- Incremento de los clientes atendidos en un **15%**.
- Aumento del porcentaje de cierre de cotizaciones a venta en un **7%**.
- Reducción del tiempo de atención promedio a un **6%**.
- Incremento de las transacciones en un **9%**.

#### Abastecimiento y Logística

- Reducción de la venta perdida por stockout en un **30%**.
- Disminución de la cobertura de inventario en un **6.3%**.
- Disminución traspasos atrasados entre sucursales de un **98.5%**.
- Disminución de items sin stock en un **42%**.
- Disminución los Pedidos Urgentes a depósitos en un **67%**.

#### Desarrollo de Habilidades Gerenciales:

- **750** horas hombre de capacitación en desarrollo de habilidades de gestión para el logro de objetivos de la empresa.
- **70** horas de acompañamientos tipo coaching, afianzando los temas vistos en las sesiones de capacitación.
- Crecimiento del **16%** en el EVG (Encuesta de Valores Gerenciales).

Al finalizar el proyecto, se han logrado mejoras en las prácticas de trabajo, cambios en la cultura organizacional, contando con un sistema de análisis basado en indicadores de gestión. Al cierre de septiembre de 2016, se tiene un retorno de **1.3 a 1** sobre la inversión, con base en las mejoras establecidas en la empresa y se proyectan beneficios económicos de **5.1 a 1** a un año posterior a la finalización del proyecto. Por lo anterior, no dudo en recomendar a London Consulting Group como una empresa de consultoría de alto profesionalismo, excelente metodología de trabajo y claro enfoque a resultados.



Javier Mingorance  
Gerente General Multipartes Santa Cruz SRL



**CENTRAL:** Av. Cristo Redentor 282 - Tels.: 343 0289 / 342 8783 - Fax: (591-3) 343 0461

**SUCURSALES:** Grigotá - Paragará - Madre India - Doble Via - Accesorios - Virgen de Cotoca

**Importadora de Repuestos y Accesorios para Vehículos - [info@multipartes.com.bo](mailto:info@multipartes.com.bo)**