

## Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV)

---

- Compañía: CANTV – Compañía Privada de Telefónica (Caracas-Venezuela)
- Duración Proyecto: 1999-2001
- Numero de Personas: 4000
- Meta de Cambio: Apoyar a la Profundización de la Transformación.
  - Reducir costos del cliente e incrementar Ganancias, Aumentando efectividad y eficiencia de servicio
  - Diseñar las líneas de Servicio por procesos.
  - Fortalecer el enfoque de Servicios integrados.
  - Dar un Servicio adaptado a las necesidades del cliente.
  - Mantener la continuidad Operacional.
- Resultados Operatividad-Productividad:
  - Resultados Blandos del Personal
    - 85% Participación Activa del sistemático de los Modelos.
    - 72% Gerentes Facilitadores.
  - Resultados Costo-Beneficio
    - Equipos Multidisciplinarios alineados/focalizados para implantar nuevo modelo de Servicio.
    - Diseño de las nuevas líneas de servicio en tiempo record.
    - Personal comprometido con la Transformación.
    - El establecimiento de una Red de Conocimiento.
    - Una nueva cultura de servicio orientada al logro basada en el conocimiento, aprendizaje continua y el crecimiento del personal y organizacional.



## Grupo Comex

---

- Compañía: GRUPO COMEX (MEXICO-USA-LATAM-CANADA)
- Duración Proyecto: 2010-2012
- Numero de Personas: 7000
- Meta de Cambio: Transformación Organizacional Profunda
  - Duplicar Negocio en 5 años
  - Tener EBITDA 18-20%
  - Aumentar la capacidad de respuesta de los procesos
  - Cambiar el mix de ventas a 68.8% Decorativo y a 31.2% en Industriales y
  - Dominar mercado aumentando 10 puntos de participación
- Resultados Operatividad-Productividad:
  - Resultados Blandos del Personal
    - 80% Participación activa en la aplicación sistemática de los Modelos en las tareas
  - Resultados Costo-Beneficio (2011)
    - Valor Agregado: USD 124 millones
    - Crecimiento EBITDA: 1.5
    - Aumento Ventas: 5%
    - Crecimiento Total: 18%
- ROI (15 meses): 11 puntos



## Comportamiento del Retorno de Inversión (ROI)

