

DROGUERIA CENTRO HISTORICO



Guatemala, agosto de 2020

A quien corresponda:

Farmacias Galeno es la cadena farmacéuticas líder en Guatemala, respaldada por una red de más de **500 sucursales**, más de **5,000 colaboradores** y una **cadena de abastecimiento propia**, con una operación que integra diferentes canales de atención al cliente, incluyendo mostrador, autoservicio y servicio a domicilio.

Entre diciembre de 2025 y agosto de 2026, Farmacias Galeno desarrolló en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto “**Eficiencia Operativa**”, con el objetivo inicial de fortalecer el nivel de servicio integral.

A partir del análisis integral de la operación, el proyecto evolucionó hacia una transformación más amplia, articulando las áreas de **Atención al Cliente & Domicilios**, **Comercial & Red** y **Cadena de Suministro**, incorporando además la **Transformación Digital** como **habilitador transversal** para fortalecer la información, la gestión y la toma de decisiones.

El trabajo fue desarrollado conjuntamente, desde la identificación y priorización de oportunidades hasta el diseño, implementación y seguimiento de las iniciativas. Como resultado, Farmacias Galeno logró mejoras relevantes en la experiencia de servicio al cliente, la productividad comercial y operativa, la disponibilidad de producto y la gestión basada en información.

Entre los principales resultados alcanzados destacan:

ATENCIÓN AL CLIENTE Y DOMICILIOS

- **33% de mejora** en el tiempo promedio de entrega.
- **74% de mejora** en el cumplimiento de la promesa de entrega de domicilios.
- **17% de optimización** en la estructura de servicio a domicilio.

COMERCIAL Y RED

- **8% de optimización** en la estructura de dependientes.
- **3% de mejora** en Líneas por Ticket en Farmacias Galeno.

CADENA DE SUMINISTRO

- **61% de reducción** en Venta Perdida.
- **1.9% de venta incremental** derivada de la gestión de Productos Infaltables.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Como parte integral del proyecto, se desarrollaron soluciones orientadas a facilitar la gestión y fortalecer la toma de decisiones. Entre ellas, se implementó un **portal de indicadores con actualización automática**,

DROGUERIA CENTRO HISTORICO



permitiendo disponer de información en línea para el seguimiento de la operación; se generó un **ahorro equivalente a 650 licencias de visualización en Power BI**; y se alcanzó un **91% de adopción de la aplicación Galeno Go**, fortaleciendo el uso de herramientas digitales dentro de la organización.

Más allá de los resultados obtenidos durante el proyecto, uno de los aspectos relevantes del proceso fue el fortalecimiento de las **capacidades internas para dar sostenibilidad y continuidad a la transformación**. Para ello, se estructuró el área de **Mejora Continua de Farmacias Galeno**, acompañada de una metodología de trabajo y un modelo de gobierno basado en comités, indicadores y rutinas de seguimiento a nivel gerencial, táctico y operativo.

Este modelo permite que las iniciativas implementadas continúen siendo gestionadas por equipos internos y que las capacidades desarrolladas puedan ser utilizadas para identificar e impulsar nuevas oportunidades de mejora hacia adelante.

A agosto de 2026, los beneficios materializados por las iniciativas implementadas representan un **retorno sobre la inversión de 2.5 a 1**, mientras que su proyección a 12 meses representa un retorno de **más de 12 a 1**. Estos resultados reflejan no solamente el impacto económico del proyecto, sino también la evolución de prácticas de gestión y el cambio cultural alcanzado con los colaboradores.

La experiencia con **London Consulting Group** ha sido la de un equipo que se integra a la organización y trabaja **hombro a hombro con los colaboradores**, combinando una metodología estructurada con capacidad para llevar las iniciativas hasta su implementación. Valoramos especialmente su capacidad para adaptarse a las necesidades de la organización, involucrar a los diferentes niveles y áreas, y mantener una orientación permanente hacia la generación de resultados medibles y sostenibles.

Más allá de los resultados alcanzados durante esta etapa, consideramos especialmente valioso haber fortalecido capacidades internas, incorporado nuevas prácticas de gestión y establecido una forma de trabajo que nos permitirá **continuar evolucionando y mejorando el servicio que brindamos a los clientes**.

Por los resultados obtenidos y por la experiencia durante este proceso, consideramos a **London Consulting Group** un referente de profesionalismo y un socio para organizaciones que buscan desarrollar transformaciones de alto impacto, con involucramiento de sus equipos, resultados medibles y capacidades que permitan sostener las mejoras en el tiempo.

Atentamente,

Belarmino Lima
Fundador y Propietario
Farmacias Galeno

DROGUERIA CENTRO HISTORICO, S.A.
40 Calle (Calle Principal Las Pascuas)
44-75 Colonia Las Pascuas Zona 18
Guatemala, Guatemala
Teléfono: 2200-5595