

MULTISERVICIO LA PLATA S.A. DE C.V., es una grupo de 5 estaciones de servicio gasolinero, ubicadas en el Estado de Zacatecas. En total lo integran 116 empleados (29 mujeres y 87 hombres).



Inició la implementación de SIMAPRO, involucrando a todos los trabajadores tanto de las estaciones de servicio como los de las oficinas administrativas. En seis meses implementó 117 propuestas de mejora de las 159 planteadas por los trabajadores. Se obtuvo un impacto positivo en 63 condiciones de trabajo relacionadas con seguridad e higiene, carga física de trabajo, mejora en los espacios de trabajo y bienestar social.

Respecto al tema medioambiental incidió con 61 propuestas; en los temas del manejo de residuos y disminución de merma. La implementación marcó una importante diferencia operativa al atender y solucionar la problemática en cada estación. Se tomaron en cuenta los puntos de vista de líderes y colaboradores.

Una de las propuestas de mayor impacto, fue la presentada por el equipo Saucedo, la cual detectó que cuando los despachadores se retiraban de sus islas de trabajo la atención y servicio disminuía. La propuesta generó mejor atención que impactó directamente el incremento en venta de litros de combustible.

La mejora de la productividad y de las condiciones de trabajo en forma simultánea se refleja a través de las propuestas de varios equipos sobre el cuidado del medio ambiente, por ejemplo, el equipo de Lomas Bizantinas, propuso la separación de envases mientras que el equipo Corporativo motivó el re uso de papel. En general, se mejoró la imagen de la empresa y se contribuyó al ahorro de material, también se obtuvieron ingresos con la posterior venta del material reciclable (cartón, envases y papel).

Antes:



Después:



Antes:



Después:



Se realizaron 104 sesiones de retroalimentación y 74 cápsulas de capacitación, que representan un total de 30 horas de capacitación por trabajador.

Durante la etapa de medición, se midieron 3 indicadores por estación de trabajo. Se buscó el incremento de venta de productos adicionales, venta de litros de gasolina y ventas en efectivo.

Destacan los siguientes impactos:

- El impacto financiero por un manejo más efectivo de insumos.
- El incremento en ventas por efectivo en las estaciones de servicio.
- El ascenso en posición de escalafón, 2 despachadores ascendieron a subgerentes.
- El incremento de los resultados en las áreas diagnósticas y tractoras. Destaca la de finanzas de 61 pasó a 79%, operaciones de 63 a 79% e innovación avanzó con un 15%.
- El retorno de inversión fue de 11582%, generado por la suma de impactos durante el período de implementación (febrero a agosto de 2013).

Testimonios:

¿Qué es lo que he notado durante la implementación de SIMAPRO? Cambio de actitud en general, mejora del ambiente de trabajo, acercamiento directo con personal, resolución de problemas que estaban siendo ignorados, mejor servicio al cliente, mayor integración con mis compañeros, así como limar asperezas, mayor conciencia.

Ricardo Hurtado Guerra
Empleado



SIMAPRO ha representado un proyecto de fácil aplicación y alto impacto en la empresa, porque nos

ha permitido aterrizar problemas, hacerlos saber a los colaboradores, poder evaluarlos y medirlos. Ha traído beneficios palpables como la mejora de servicio al cliente mediante la sensibilización del trabajador y así, mejorar el nivel de ventas promedio. Se ha tenido ahorro y costos por recursos de papelería y artículos de oficina, se han establecido procesos y estructuras de trabajo que faciliten las tareas diarias, se ha mejorado la comunicación y trabajo en equipo.

Gladiola Medina Castillo
Coordinadora SIMAPRO



SIMAPRO ha generado una actitud proactiva en los trabajadores, se ha fortalecido el trabajo en

equipo, se han escuchado las propuestas en todos los niveles de la organización. Consecuentemente se han reconocido sus aportaciones, nos han permitido ver fallas y vicios, se ha mejorado la organización y limpieza, se ha generado un ambiente de trabajo sano.

Sandra Iliana Bañuelos López
Empresaria

