



ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



NUESTROS PRODUCTOS

CERTIFICACIONES

G Super	G Premium	G Diesel	ADITIVADO CON	CERTIFICADO POR
Gasolina de 87 Octanos	Gasolina de 92 Octanos	Diésel	TECNOLOGÍA G-BOOST	TOP TIER Detergent Gasoline

1. Datos de la empresa o institución.

- ❖ Razón social: AUTOSERVICIO YUCATAN SA DE CV
- ❖ Nombre comercial: Megasur
- ❖ Dirección: C. 13 # 97-A x 18 y 20 Col. Yucatán, Mérida, Yucatán C.P 97050
- ❖ Teléfono: (999) 920-25-85
- ❖ Correo electrónico: jefecalidad@gmegasur.com.mx
- ❖ Sector: Servicios, Ramo Gasolinero.
- ❖ Tamaño de la empresa: Grande.
- ❖ Grupo empresarial: Corporativo EMME
- ❖ Tipo de bienes y/o servicios que ofrece en el mercado: Gasolina de 87 y 92 Octanos, Diésel, Aceites y aditivos.
- ❖ Años de experiencia: 20 años
- ❖ Población total: 663 colaboradores (513 operativos, 150 administrativos).
- ❖ Sistema de Mejora continua: Contamos con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y de la metodología 5 S's, también con el SASISOPA (Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente) en cumplimiento de la NOM ASEA y la CRE. Manejamos proyectos con metodologías emergentes, equipos de innovación, Balance Score Card y desde el 2014 se comenzó la aplicación del sistema Kaizen Teian abarcando a todo el personal de la organización.

2. Datos del sistema de mejoras rápidas (Kaizen Teian).

- ❖ Nombre del coordinador: Ing. Velia Alfonso Te
- ❖ Departamento: Calidad y Mejora Continua
- ❖ Teléfono: (999) 920-25-85 Ext. 210
- ❖ Correo electrónico: jefecalidad@gmegasur.com.mx
- ❖ Número de equipos de mejoras rápidas: 21 en corporativo y 37 en estaciones.
- ❖ Promedio de personas por equipo: 3 a 5 integrantes.
- ❖ Participación de mejora rápida: 100% de personal.
- ❖ Promedio de temas resueltos por año: el año pasado se resolvieron 371 temas.
- ❖ Tiempo promedio de implementación de mejoras rápidas: 1 mes.

Sistema de Mejora Metodología Kaizen Teian



Premios y reconocimientos

Concurso Trimestral	
1er Lugar	\$5,000.00
2do Lugar	\$3,000.00
3er Lugar	\$1,500.00

Concurso Anual	
	\$10,000.00
A la mejor idea del Año	

Megasur KAIZEN TEIAN TRIMESTRE JUNIO-AGOSTO 2018

12 EQUIPOS CORPORATIVOS | 24 ESTACIONES DE SERVICIO | 153 IDEAS GENERADAS | 93 IDEAS IMPLEMENTADAS | 17 IDEAS PRESENTADAS EN LA SEMIFINAL

LUGAR	IDEA	IMPACTO FINANCIERO	IMPACTO OPERATIVO	IMPACTO AMBIENTAL	IMPACTO SOCIAL	IMPACTO TOTAL
1
2
3

Megasur KAIZEN TEIAN TRIMESTRE DICIEMBRE 2018 - ENERO 2019

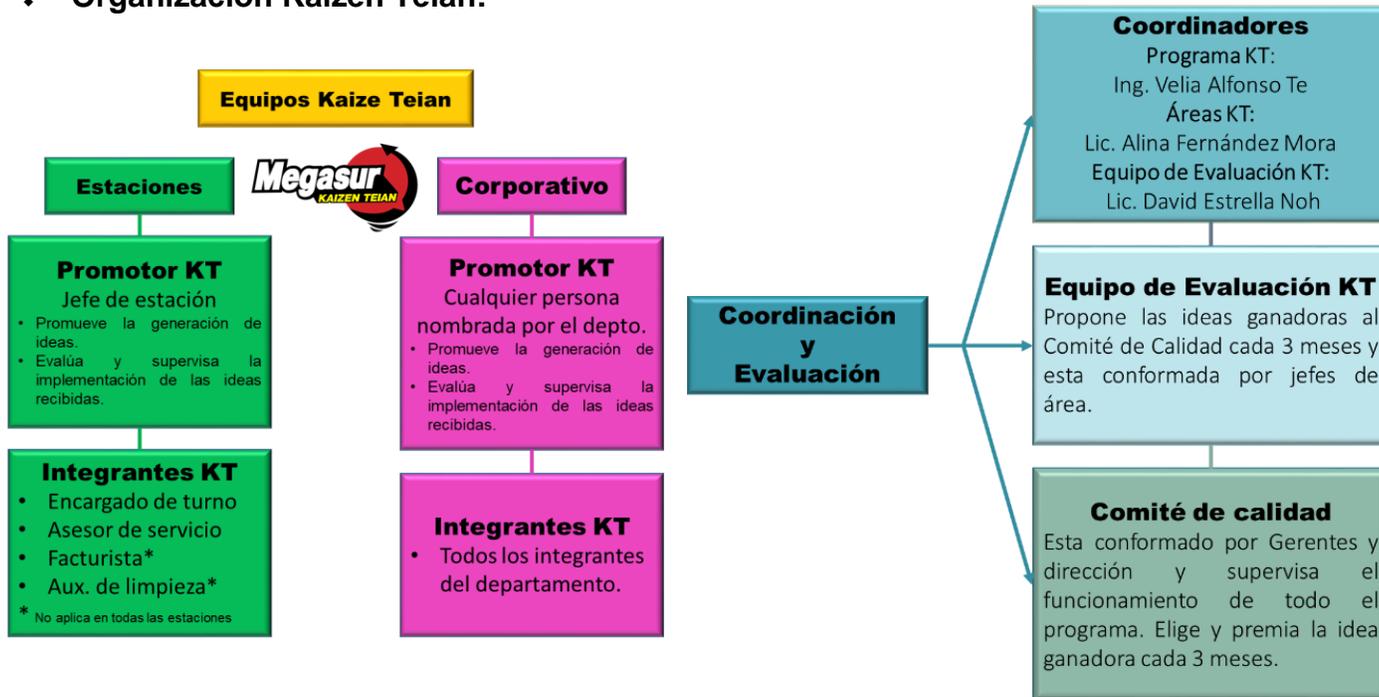
10 EQUIPOS CORPORATIVOS | 0 ESTACIONES DE SERVICIO | 98 IDEAS GENERADAS | 46 IDEAS IMPLEMENTADAS | 18 IDEAS PRESENTADAS EN LA SEMIFINAL

LUGAR	IDEA	IMPACTO FINANCIERO	IMPACTO OPERATIVO	IMPACTO AMBIENTAL	IMPACTO SOCIAL	IMPACTO TOTAL
1
2
3

❖ **Sistema a través del cual se eligió al Equipo de Mejora Rápida:**

Mejora rápida (Kaizen Teian): El equipo seleccionado fue ganador del primer lugar del segundo trimestre del año 2018 del concurso interno Kaizen Teian. Esto como resultado de la evaluación del comité de calidad donde participaron las 4 ideas ganadoras del primer lugar en el año resultando como ganadora la idea: **“El Botón de Alarma”**

❖ **Organización Kaizen Teian:**



❖ **Otros equipos de mejora.**

Megasur	
Equipos de mejora	% de participación del personal
Proyectos con Metodologías emergentes	5%
Equipos de innovación	2%
Comité de calidad	2%
Equipos Kaizen Teian (Mejoras Rápidas)	100%
Comité operativo (QC Story)	2%

❖ **Situación actual.**

A finales del 2018 la participación del personal disminuyo y para motivarlos a seguir participando para el 2019 se implementaron otros incentivos tales como sábados libres, comida para todo el equipo y boletos para eventos que patrocina la empresa, siempre y cuando cumplan con los tiempos de implementación y generación de ideas.

3. Datos del equipo participante.

- ❖ **Nombre del equipo:** Poder MEGASUR
- ❖ **Facilitador:** Ing. Velia Alfonso Te
- ❖ **Departamento:** Calidad y mejora continúa



G Super

Nombre: Wilbert Pacheco Bacab.
Escolaridad: Contador.
Antigüedad: 6 años.
Puesto: Jefe de estación.
Experiencia Kaizen Teian: 5 años



G Premium

Nombre: Juan Samos May.
Escolaridad: Bachiller.
Antigüedad: 2.5 años.
Puesto: Jefe de Zona
Experiencia Kaizen Teian: 2 años



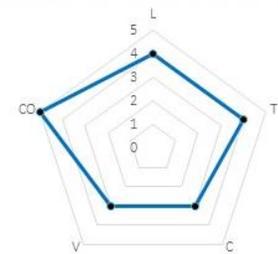
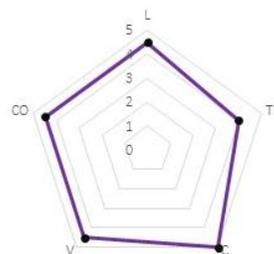
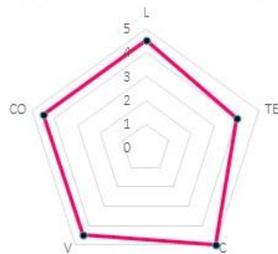
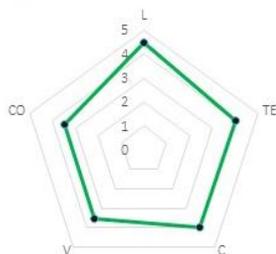
G Diesel

Nombre: Cesar Pat Aguilar.
Escolaridad: Preparatoria
Antigüedad: 8.5 años
Puesto: Encargado de turno.
Experiencia Kaizen Teian: 5 años



TECNOLOGÍA G-BOOST

Nombre: Joel Dominguez Huchin
Escolaridad: Licenciatura.
Antigüedad: 1 año.
Puesto: Auxiliar de Calidad
Experiencia Kaizen Teian: 1 años



Simbología	L	TE	C	V	CO
Definición	Liderazgo	Trabajo en Equipo	Comunicación	Visión	Compromiso

- ❖ **Funcionamiento del equipo:** El equipo se reúne dos o 3 veces al mes, comúnmente los sábados para poder generar o implementar ideas y darle seguimiento a las implementadas en meses pasados. El horario de reunión varía de 1 a 2 horas dependiendo de los temas a tratar.
- ❖ **Características especiales del equipo.**
 La característica más especial e importante de este equipo es que está conformado por personal operativo, es decir, la idea surgió de una estación de servicio.

4. Caso exitoso.

A) Introducción.

- ❖ **Título de la mejora rápida:** Botón de alarma.
- ❖ **Fecha de inicio:** Marzo 2018
- ❖ **Fin del caso exitoso:** Abril 2018
- ❖ **Este caso fue resuelto en:** 1 mes
- ❖ **Tipo de mejora:** Operativa
- ❖ **Breve descripción del área de trabajo:** Una estación de servicio cuenta con la siguiente plantilla 1 jefe de estación, 2 encargados de turno y 2 asesores de servicio por cada dispensario (1 por lado), en algunos casos se cuenta con facturista y auxiliares de limpieza.

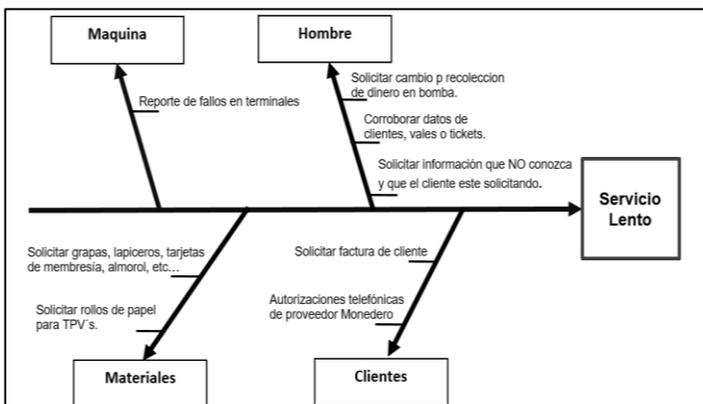
B) Identificación de la problemática.

- ❖ **Describir grafica o visualmente y explicar la situación antes de la mejora.**

Nuestro protocolo de servicio es de 10 pasos, considerando un flujo moderado, sin embargo a raíz de la conversión a la franquicia G500 el flujo de vehículos aumento de 46 a 58 vehículos p/hora afectando de manera directa el protocolo y ocasionando que aumente el número de quejas por lentitud en el servicio de 2 a 18 al mes.

- ❖ **Razones de la selección del mismo.**

Buscando las causas que ocasionaba un servicio lento encontramos los clientes se mostraban insatisfechos porque los asesores abandonaban las bombas por atender otros casos y los dejaban esperando. Por lo que en la estación decidimos documentar Mediante un diagrama de Ishikawa los motivos por el cual los asesores se ausentaban de su bomba.



Razones por la que acuden a las oficinas	Veces que acude	Tiempo que tarda en ir y regresar a la bomba (seg)	Acciones para disminuir las veces que acude	
1 Maquina	Reporte de fallos en terminales	1	60	Buscar una solución
2	Solicitar recolección o cambio de dinero en bomba	4	240	Buscar una solución
3 Hombre	Corroborar datos de clientes, vales o tickets	5	150	Buscar una solución
4	Solicitar factura de clientes	5	300	Se disminuyó hasta un 45% sin embargo, hay situaciones que no se pueden controlar
5 Clientes	Autorizaciones telefónicas de proveedor Monedero	6	240	Buscar una solución
Promedio		4.2	198	



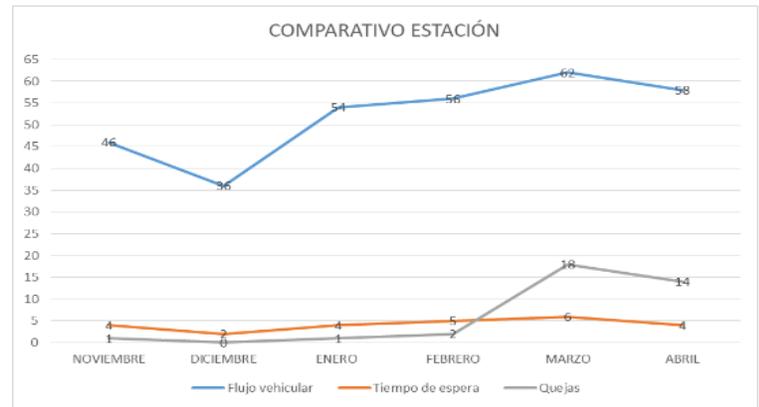
El proyecto se enfocara a partir del paso 6 hasta el 10 tomando en cuenta las Razones por la que un asesor acude a las oficinas abandonando su bomba en hora de trabajo.

asesores se ausentaban de su bomba.

Tratamos de controlar cada una de las actividades implementando acciones simples y sencillas. Sin embargo solo pudimos solucionar las razones por Materiales incrementando el stock en la bomba de los materiales que solicitan con frecuencia y mediante otra idea kaizen logramos disminuir las dudas de los asesores. Nos quedaron 5 razones que no podíamos controlar totalmente, aunque en uno logramos disminuirlas veces que acude a solicitar factura únicamente el 45% mediante otra idea Kaizen. Por lo que optamos por buscar una idea que nos ayude a mejorar el servicio a pesar de las situaciones que se pudiesen presentar, y así nació “El Botón de Alarma”.

❖ **Impacto primario.**

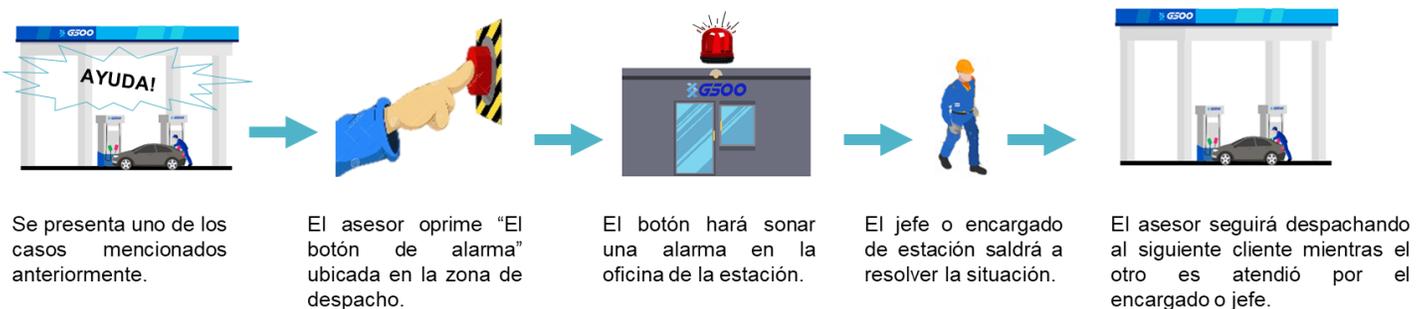
- Disminuir el % de quejas recibidas.
- Mejorar el flujo vehicular en la bomba.
- Disminuir el tiempo de espera de los clientes.



C) Mejoras implantadas

EL BOTÓN DE ALARMA

El botón de alarma es un timbre de radio frecuencia que se encuentra en el área de despacho para que cuando el asesor requiera ir a la oficina a solicitar la asistencia del jefe o encargado de estación, solo tenga que hacer sonar el timbre ubicado en la oficina oprimiendo el botón en la zona de despacho y de esta forma no tendrá que abandonar la bomba y el jefe o encargado se hará cargo de la situación dependiendo de lo que el cliente o asesor requiera.



De esta manera se mejora el canal de comunicación entre el asesor de servicio y la oficina administrativa ya es un sistema muy simple, útil y de bajo costo, característica de las Mejoras kaizen.

D) Impacto y beneficios

❖ **Descripción del impacto.**

1. Se mejoró el flujo vehicular de **58** a **74** vehículos por hora en la estación.
2. Se redujo de **3.20** a **1.15** minutos el tiempo de respuesta en los clientes que solicitaban alguna información o se le presentaba algún problema.
3. Adicionalmente al impacto primario que habíamos considerado, nos dimos cuenta que también aumentaron los ingresos de nuestra estación debido a que teníamos un tiempo muerto por ir y venir de la zona de despacho a la oficina que no estábamos considerando.

Calculamos el tiempo muerto en base a los datos de la tabla 4. 3 del promedio de veces y tiempo que acuden los asesores a las oficinas, nos dio que teníamos 831.6 segundos de tiempo muerto que si dividimos en el tiempo promedio que tarda una carga de un cliente nos dice que estábamos dejando de atender a casi **4 clientes**.

Prom. de veces que acude a la oficina por dispensario	Tiempo en ir y venir de la oficina en segundos	Tiempo muerto en un turno de 8 hrs en segundos	Tiempo prom. de carga por cliente en segundos	Cientes sin atender por tiempo muerto
4.2	198	831.6	230	3.62

Cientes sin atender por tiempo muerto	Prom. de carga de clientes(\$).	Dinero NO generado por acudir a las oficinas	Prom. de dispensario p/estación	Perdida de la estación por turno
3.62	$\times \$ 150.00$	$= \$ 542.35$	$\times 6$	$= \$ 3,254.09$

Ahora bien tomando en cuenta que el promedio de carga del cliente es de \$150.00 y considerando que el promedio de bombas por estación es de 6 lo multiplicamos por la cantidad de vehículos que estábamos dejando de atender y nos dio que estábamos dejando de obtener \$3,254.09 en un solo turno de 8 hrs (Mañana). Si consideramos que tenemos 2 turnos debido a que en el turno la noche no se contempla; nos da un total de perdida de \$ 6,508.17 es decir un promedio de \$195,245.22 al mes.

Pérdida mensual aproximada:

Perdida de la estación por día (+)	Perdida mensual por estación (+)
$30 \text{ días} \times \$ 6,508.17$	$= \$ 195,245.22$



Comparamos los dos cuatrimestres y obtuvimos un ingreso adicional de \$207,755.0 por el uso del **Botón de Alarma** teniendo una diferencia de \$12 mil pesos con lo que se había estimado.



De esta manera pudimos comprobar que efectivamente el botón de alarma nos beneficiaba económicamente aumentando las ventas en un **3.5%**.

❖ **Estandarización de la mejora.**

Debido al éxito de la idea los directivos deciden replicar la idea:

1. En 3 estaciones que tiene su oficina en el segundo piso.
2. En 8 estaciones en las cuales de la oficina a la zona de despacho existe más de 30 metros de distancia.
3. En 3 estaciones con mayor flujo vehicular aunque su oficina este cercana.

Con esto ya son 15 de 37 las estaciones que cuentan con el botón de alarma. Sin embargo en las nuevas estaciones, se anexo al diseño estructural una línea de corriente exclusiva para "El Botón de Alarma".

❖ **Mejora en otros procesos.**

- Mejora en el servicio de facturación reduciendo el tiempo de espera de su factura mediante una idea kaizen implementada por el departamento de sistemas misma que consideramos como información confidencial.