

SECCION I.



ESTACIONES DE SERVICIO INTERIOR DEL ESTADO

1. Datos de la empresa

- **Razón social:** AUTOSERVICIO YUCATAN SA DE CV
- **Nombre de la unidad de negocio:** Megasur
- **Dirección:** C. 13 # 97-A x 18 y 20 Col. Yucatán, Mérida, Yucatán C.P 97050
- **Teléfono:** (999) 920-25-85 ext. 451
- **Correo electrónico:** velia.alfonso@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:** la empresa Megasur fue creada en el año de 1999 y actualmente cuenta con **24 años de experiencia** en el mercado siendo el primer grupo gasolinero en obtener el certificado ISO 9001:2015.
- **Población total:** 663 colaboradores (513 operativos, 150 administrativos).
- **Sistema de Mejora continua:** Actualmente contamos con un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 desde el año 2020 integrando todos nuestros procedimientos, políticas e instructivos para lograr la satisfacción a nuestro cliente interno y externo, también se implementa la metodología 5 S's en todas nuestras áreas administrativas u operativas de la empresa. Se integro la metodología de equipos de mejora en la cual se destinan proyectos derivados de problemáticas que surgen día con día en la empresa y desde el 2014 se comenzó con la aplicación del sistema de Kaizen Teian en toda nuestra organización y en el año 2021 se integró nuestra plataforma de ideas Kaizen para todo nuestro personal Operativo y administrativo.



SECCIÓN II.

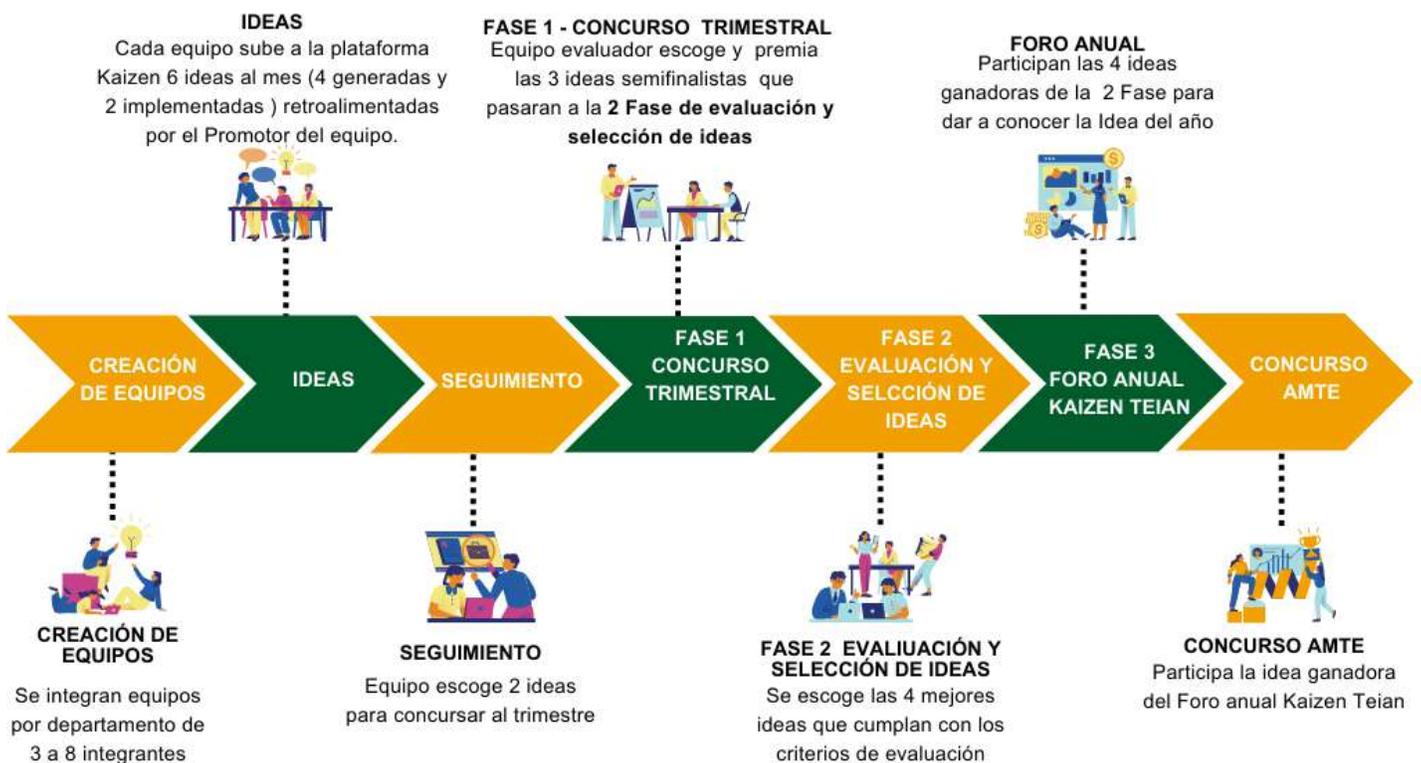
2. Datos del sistema de Short Kaizen (Kaizen Teian)

Información del Coordinador del Sistema Kaizen:

- **Nombre:** Ing. Velia Alfonso Te
- **Área:** Calidad y Mejora continua
- **Teléfono:** 999 920 25 85 Ext 451
- **Correo electrónico:** velia.alfonso@gmegasur.com.mx
- **Número total de ideas Kaizen en el año 2022:** 835 ideas administrativas y 103 operativas.
- **Promedio de personas por equipo:** 3 a 5 integrantes.
- **Participación de mejora rápida:** 100% de personal administrativo/operativo
- **Tiempo promedio de implementación de mejoras rápidas:** 1 mes
- **Sistemas de reconocimientos Kaizen:** para entender un poco nuestro sistema de reconocimientos



METODOLOGIA KAIZEN



les presentamos nuestra metodología Kaizen que se lleva actualmente en nuestra empresa.

Los equipos Kaizen se conforman por:

- Generadores Kaizen
- Promotores Kaizen

Equipo evaluador compuesto por:

- 2 Gerentes de área
- 2 Jefes de Área
- 1 Jefe de Zona
- 1 Jefe de estación
- 2 personas externas

SECCIÓN II.

2. Datos del sistema de Short Kaizen (Kaizen Teian)

- **Tipos de reconocimientos:** la empresa otorga a los ganadores de la **Fase 1 Concurso Trimestral** y la **Fase 3 Foro Kaizen Teian** los siguientes premios y reconocimientos.

Premios y Reconocimientos

Fase 1 Concurso Trimestral



Fase 3 Foro Kaizen Teian



- **Sistema por el cual se eligió al Equipo de mejora:** Este año nos representa el equipo Operaluxes con la idea “Varilla medidora”, este equipo fue elegido por el sistema **Short Kaizen** siendo ganadora del concurso **Trimestral Septiembre- Noviembre 2022** y posteriormente en nuestro **1er. Foro Kaizen Teian** como mejor Idea Año realizado en el mes de Marzo del 2023.
- **Otros equipos de mejora:** La empresa actualmente a impulsado la creación de equipos de mejora la cual se encargan de liderar, desarrollar e implementar proyectos a corto, mediano y largo plazo dependiendo de las áreas de oportunidad y/o necesidades que se detectan por los departamentos, áreas o situaciones externas que afectan los objetivos de estratégicos de la organización, estos proyectos son autorizados por la dirección realizando presentaciones de avance de manera mensual. A continuación, les presentamos una tabla donde se muestra la distribución de los equipos de mejora.



- **Situación actual:** A principios del 2021 realizamos mejoras al programa Kaizen y se empezó a utilizar la plataforma Kaizen en donde cada generador tiene usuario y contraseña para escribir, enviar y recibir retroalimentación de su idea por parte de sus promotores (líderes de equipo). Así mismo, todas las ideas llegan a una base de datos en donde el área de mejora continua recibe cada mes y puede llevar un control de las mismas de manera automatizada. Con esta mejora logramos aumentar la participación del personal al hacer más dinámico el programa de igual manera pudimos agilizar la retroalimentación de sus ideas.

SECCIÓN III.

3. Datos del EMR participante.

- **Nombre del equipo Short Kaizen participante:** Operaluxes
- **Información del facilitador del equipo:**
 - **Nombre del facilitador:** Fernando Esau Vera Sansores
 - **Área:** Calidad y mejora continua



- **Nombre:** Br. Juan Manuel Samos May
- **Escolaridad:** Bachiller.
- **Antigüedad en la empresa:** 7 años.
- **Puesto:** Jefe de Zona.
- **Antigüedad en el equipo:** 3 años.
- **Cargo en el equipo:** Generador y Promotor de ideas de mejora.



- **Nombre:** Br. Enrique Eugenio Villanueva Mendoza
- **Escolaridad:** Bachiller
- **Antigüedad en la empresa:** 1 años
- **Puesto:** Jefe de estación
- **Antigüedad en el equipo:** 1 años.
- **Cargo en el equipo:** Generador de ideas de mejora.

- **Funcionamiento del equipo:**
 - **Lugar:** Estación Mulchechen
 - **Frecuencia:** 1 vez a la semana
 - **Horario de las reuniones:** de 10 a.m. a 12:00 p.m.

SECCIÓN IV.

4. CASO EXITOSO.

A) INTRODUCCIÓN.

- **Título del caso Short Kaizen:** Optimización de tiempos para medir la capacidad de los tanques de los tanques de almacenamiento
- **Fecha de inicio y fin del caso exitoso:** Este caso inició el 6 de noviembre y finalizó el 6 de diciembre del 2022.
- **Título coloquial del caso que se presenta:** Varilla de medición de tanques
- **Tipo de mejora:** Operativa
- **Breve descripción del área de trabajo donde se llevó a cabo la mejora:** La mejora se llevó a cabo en la estación Mulchechen que se encuentra ubicada en el poblado de Kanasín, los trabajos donde se realizó esta mejora fueron en la zona de descarga de la estación (Ver fig.1.) y fue generada por el jefe de estación para mejorar las actividades de la estación de servicio.

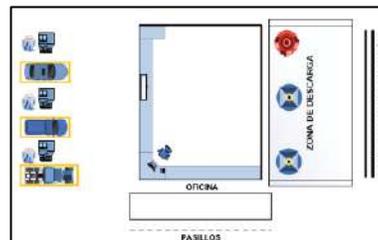


Fig.1. Zona de descarga.

B) IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA O ÁREA DE OPORTUNIDAD.

- **Describir la situación antes de la mejora:** grupo Megasur se ha caracterizado por brindar un servicio de calidad para satisfacer a nuestros clientes con un servicio rápido y eficaz, sin embargo uno de nuestros proceso operativos consiste en realizar 3 cortes de turnos donde se detiene el despacho de combustible para medir los tanques de almacenamiento de los diferentes productos (Magna, Premium, Diesel), haciendo esperar a nuestro cliente en promedio de 6 a 7 minutos, esto porque se realizan muchos movimientos para realizar la medición, ocasionando quejas de nuestros clientes al momento por no brindarles el servicio, dentro de este proceso se utiliza diferentes herramientas para realizar la medición como lo es una varilla de 2 a 3 metros, flexómetro y pasta para medir, dichos flexómetros se rompen cada 3 meses por el uso que se les da, teniendo que comprar al año de 6 a 8 flexómetros ya que se utiliza un flexómetro para medir Diesel y otro para Magna y premium.
- **Razones de la selección del problema:** Se genero un check list para saber cuanto tiempo y movimientos se realizaba al momento de hacer los cortes de turno y se declararon los siguientes:

Actividades de corte de turno		Segundos sin idea
Inicio de proceso		
1	Se dirige a la zona de tanques	8
2	Se dirige a la zona de varillas de medicion	17
3	Mide con el flexometro la primera referencia dadas por el ticket Premiun	10
4	Marca con pasta la varilla de medicion	4
5	Mide con el flexometro la segunda referencia dadas por el ticket Magna	11
6	Marca con pasta la varilla de medicion	4
7	Mide con el flexometro la primera referencia dadas por el ticket Diesel	12
8	Marca con pasta la varilla de medicion tanques	5
9		29
10	Se dirige a la zona de despacho para anunciar el corte	12
11	Se dirige a la zona de medicion y toma la varilla para magna-premiun	10
12	Se dirige a la zona de tanques	12
13	Introduce la varilla de medicion Premiun	9
14	Retira y limpia la varilla quitando el exceso de combustible	9
15	Se dirige a segundo tanque para medicion	9
16	Introduce la varilla de medicion Magna	11
17	Retira y limpia la varilla quitando el exceso de combustible	11
18	Se dirige a la zona de varillas de medicion y coloca la varilla en los soportes	8
19	Toma la varrilla de medicion de Diesel	10
20	Se dirige a la zona de tanques Diesel	7
21	Introduce la varilla de medicion Diesel	9
22	Retira y limpia la varilla quitando el exceso de combustible	9
23	Se dirige a la zona de varillas de medicion y la coloca la varilla en los soportes	8
24	Mide con el flexometro la primera referencia Premiun	10
25	Anota la marca dada por la medicion	5
26	Mide con el flexometro la segunda referencia Magna	11
27	Anota la marca dada por la medicion	4
28	Mide con el flexometro la primera referencia Diesel	11
29	Anota la marca dada por la medicion	6
30	Se dirige a la zona de despacho y anuncia el reanudo de servicio	12
31	Se dirige a la zona de decarga y cierra las tapas de los 3 tanques	29
Fin del procedimiento		
	Segundos	321
	Minutos	05:21

Fig.2. Hoja de registro

Se registraron 31 movimientos para realizar el corte de turno, esta actividad es realizada por el encargado de turno.

Se registro un tiempo de 05 minutos y 21 segundos en realizar todo el corte de turno, este es el tiempo estimado que los clientes esperan para ser atendidos. (Ver.Fig.2.)

- **Impacto primario de la mejora:** identificamos que nuestro caso de éxito puede impactar en mejorar nuestros tiempos, así como el reducir nuestras actividades al momento de realizar nuestro corte de turno.

Actividades	Tiempo
Disminuir el número de actividades de corte de turno. 	Reducir minutos en la medición para realizar más corto la espera hacia nuestros clientes. 

C) MEJORAS IMPLEMENTADAS.

- **Narrar las principales actividades de implementación:** estas fueron las principales actividades para la implementación, esta herramienta fue creada para los encargados de turno y jefes de estación para disminuir el tiempo del corte de turno (**Ver fig.3.**)



1. Se tomó un flexómetro que se tenía en mal estado en la estación.

2. Se coloca el flexómetro en la punta de la varilla de medición, remachando la cinta del flexómetro para que no tenga ningún movimiento al momento de manipular la varilla, de igual forma se realiza al otro extremo de la varilla de medición.

3. Ahora se tiene fijo el flexómetro a la varilla de medición. Sin necesidad de cargar con el flexómetro.

Fig. 3. Actividades.

- **Situación después de la mejora:** Al mantener fijo el flexómetro a la varilla:

MEGASUR	
ESTACIÓN: Mulchechen	
FECHA DE INICIO: 10 de Octubre	
3	Mide con el flexómetro la primera referencia dadas por el ticket Premium
4	Marca con pasta la varilla de medición
5	Mide con el flexómetro la segunda referencia dadas por el ticket Magna
6	Marca con pasta la varilla de medición
7	Mide con el flexómetro la primera referencia dadas por el ticket Diesel
8	Marca con pasta la varilla de medición
9	Abre las tapas de los tanque almacenamiento de los 3 tanques
10	Se dirige a la zona de despacho para anunciar el corte
11	Se dirige a la zona de medición y toma la varilla para Magna-Premium
12	Se dirige a la zona de tanques
13	Introduce la varilla de medición Premium
14	Retira y limpia la varilla quitando el exceso de combustible
15	Se dirige a segundo tanque para medición
16	Introduce la varilla de medición Magna
17	Retira y limpia la varilla quitando el exceso de combustible
18	Se dirige a la zona de varillas de medición y coloca la varilla en los soportes
19	Toma la varilla de medición de Diesel
20	Se dirige a la zona de tanques Diesel
21	Introduce la varilla de medición Diesel
22	Retira y limpia la varilla quitando el exceso de combustible
23	Se dirige a la zona de varillas de medición y la coloca la varilla en los soportes
24	Mide con el flexómetro la primera referencia Premium
25	Anota la marca dada por la medición
26	Mide con el flexómetro la segunda referencia Magna
27	Anota la marca dada por la medición
28	Mide con el flexómetro la p...
29	Anota la marca da...
30	Se dirige a la zona de despacho
31	Se dirige a la zona de despacho
Fin del procc	

1. Se redujeron los 6 movimientos donde “Se mide con el flexómetro...” que se hacen en el corte de turno, haciendo más sencillo el proceso para los Jefes y encargados de turno.

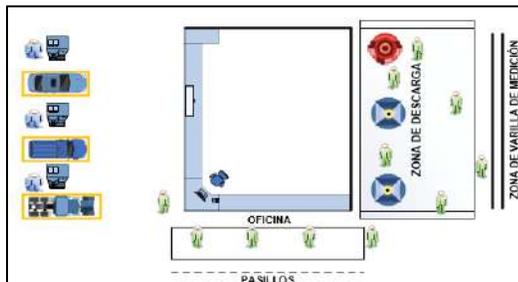
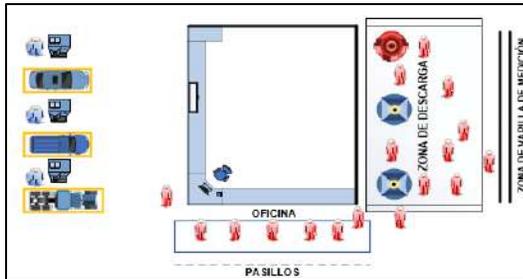
Segundos	220
Minutos	03:40

2. Se mejoró el tiempo de corte de turno de 5 minutos 21 segundos a **3 minutos 40 segundos.**

D) IMPACTO O BENEFICIO FINAL DEL SHORT KAIZEN

- **Describir y explicar el impacto real costo/ beneficio e impacto neto:** a continuación, se muestra los beneficios que nos dio esta idea de mejora:

MOVIMIENTOS:



1. Se disminuyó el número de movimientos de **31 a 25**.

TIEMPO:



2. Por lo tanto, también se redujo el tiempo del corte de turno en **1 minuto con 21 segundos** en promedio, tiempo en el que se puede continuar atendiendo a más clientes.

- **Impactos secundarios:**

Adicionalmente:

1. Considerando que nuestros clientes cargan en promedio \$450 pesos y se puede atender a un cliente más durante este tiempo ahorrado, esto representa una **venta adicional de \$1,350 pesos por día** en una estación concurrida.
2. Y al reutilizar los flexómetros que se encontraban en mal estado, se generó un **ahorro semestral de \$322.44 pesos** por la compra de flexómetros para la estación.

- **Estandarización de la mejora:**

Se capacitó a nuestros encargados de turnos mostrándoles las actividades que se tienen que realizar derivado de este caso exitoso, antes de anunciar el paro del despacho con la finalidad de optimizar los tiempos en cada corte de turno. (Ver. Fig.4.)



Fig. 4. Proceso en estaciones

- **Aplicación en otros procesos:**

El alcance que ha tenido nuestra idea de mejora no solo se quedó en nuestra estación de servicio, ahora también se lleva a cabo en nuestra zona que son 10 estaciones que ya cuentan con su Varilla de medición, cabe mencionar que cada capacitación y los tiempos fueron cambiando por el diseño de la estación, teniendo aun así una reducción de tiempo de espera por nuestros clientes y un ahorro por la compra de flexómetros.