

# UNA CHARLA CON PABLO GARCÍA

→ **Director General de Smicentroamericana**



**P: ¿Cómo responde Smicentroamericana al fuerte dinamismo que está caracterizando el mercado mexicano?**

**R:** Smicentroamericana ha llevado a cabo un reacomodo de su estructura organizativa con el objetivo de tener un enfoque directo con los clientes en todos los niveles. Más en detalle, el proceso de reorganización ha dado lugar a un aumento del personal dedicado a los servicios técnicos y comerciales, implementando diferentes figuras de “key accounts” que operan en determinadas áreas geográficas o para tipos de clientes específicos. Para responder a la dinamismo del mercado, también hemos otorgado mayor importancia a las figuras de “gestión de proyectos”, fundamentales para asegurar un apoyo directo al cliente desde el inicio hasta el final de nuevos proyectos.

**P: ¿Cuáles son las principales solicitudes de los clientes?**

**R:** Las empresas nos piden respuestas cada vez más rápidas en el estudio y elaboración de propuestas técnicas y comerciales necesarias para inversiones en nuevas máquinas o sistemas de línea. Por esta razón, Smicentroamericana asegura a los clientes un monitoreo minucioso y constante de la eficiencia del personal durante todo el ciclo de desarrollo de nuevos proyectos; además, atribuimos igual importancia a la rapidez en la provisión de piezas de repuesto y en el soporte técnico post-venta.

**P: ¿Cuál es el apoyo de Smicentroamericana ante las solicitudes de soluciones responsables y sostenibles?**

**R:** La necesidad de hornos a gas ha aumentado en todo el país y Smicentroamericana ha respondido técnicamente con soluciones de vanguardia capaces de reducir la huella de carbono en las operaciones de envasado de diversos productos en paquetes de film termorretráctil. La oferta de SMI incluye diferentes modelos de túneles termorretráctiles “verdes”, entre los cuales la versión alimentada a gas metano es sin duda una solución sostenible; de hecho, las ventajas en términos económicos y ambientales del metano respecto al petróleo son innumerables, especialmente donde, como en México, el precio del gas metano es particularmente conveniente en comparación con otros combustibles fósiles. Además, la filial que dirijo trabaja codo a codo con los clientes y sus expertos en “packaging” para reducir el peso del film termorretráctil y de las botellas sopladas.

## ➤ PRODUCCIÓN CADA VEZ MÁS SOSTENIBLE

México es la segunda economía más grande de América Latina. Según el Banco Mundial, la economía del país creció un 3,2% en 2023, impulsada por el aumento del consumo y el fuerte crecimiento en los sectores de servicios, construcción e industria automotriz; todos factores que han contribuido a que la demanda de bebidas no alcohólicas aumente un 5%. Otra tendencia que caracteriza el mercado mexicano es la creciente sensibilidad hacia la responsabilidad ambiental por parte de los consumidores, quienes se han vuelto más conscientes del impacto ambiental de los embalajes de los productos que compran. Esta tendencia influye significativamente en las actividades de las empresas que operan en el sector de alimentos y bebidas, que están ajustando sus instalaciones de producción para hacerlas más sostenibles y capaces de satisfacer las demandas de nuevos formatos de envase y embalajes reciclables.

**P: ¿Cuán importante es para los clientes mexicanos la presencia de una filial local?**

**R:** Es fundamental, porque saben que pueden contar con un servicio ágil en la provisión de repuestos y en asistencia técnica y comercial. Estos elementos, al mismo tiempo, representan el punto clave del éxito de Smicentroamericana, ya que somos la única empresa del sector de máquinas envasadoras que dispone de un almacén de repuestos local.

**P: ¿Qué es lo que más aprecian los clientes mexicanos de los servicios ofrecidos por SMI y Smicentroamericana?**

**R:** La rapidez en las respuestas y el enfoque directo y sincero en todos los niveles de la estructura mexicana e italiana. Cuando los clientes se dirigen a Smicentroamericana para el desarrollo de un nuevo proyecto, se genera de inmediato un fuerte trabajo en equipo, basado en la confianza y colaboración entre el equipo del cliente, el personal de la filial y el equipo de las oficinas centrales de SMI en Italia. Un ejemplo de este enfoque es la reciente colaboración entre Bepensa Bebidas, SMI, ENOBERG y Smicentroamericana, que ha permitido al grupo Bepensa disponer de máquinas y equipos de alto contenido tecnológico y contar con una asesoría técnica, comercial y post-venta ágil y eficaz.

