

TRANSPORT URGENT DE MERCADERIES

MRW: vocació de servei i acció social

L'any 1979, l'actual president de l'empresa, Francisco Martín Frías va adquirir MRW, una empresa de missatgeria interurbana de Barcelona que acabava de fer fallida. La va comprar juntament amb un soci per 252.000 euros. El servei principal que ofereix és el transport urgent de mercaderies. Actualment, tot i la seva condició d'empresa familiar, ja és la primera empresa espanyola del sector i opera també a Andorra, Portugal i Gibraltar. Entre els seus factors claus d'èxit podem destacar els següents:



ORIO AMAT,
CATEDRÀTIC DE LA UPF,
ECONOMISTA I VICEPRESIDENT DE
L'ACCID

Innovació

MRW és una empresa innovadora. En els primers anys, els seus responsables es van adonar que la missatgeria urbana era un negoci poc rendible, però van detectar que hi havia un dèficit en el transport urgent entre ciutats per carretera. Així, van introduir el transport porta a porta per carretera. "Amb un Renault 5, un Seat dels antics i contractant taxis vam establir la primera ruta Barcelona-Madrid", explica Martín Frías. Un altre tret molt innovador és que la tarifa (preu de venda) és única per a qualsevol destinació. També són creatius alguns dels serveis inclosos en el seu catàleg, ja que a part del servei de transport urgent, ofereix gestionar la compra en una altra ciutat, transferir diners a tot el món, traslladar mascotes, reportatges fotogràfics... i els clients poden seguir la situació del transport dels seus paquets a través d'internet.

Filosofia de servei

MRW és l'empresa que recull la mercaderia fins més tard i la primera en entregar en més llocs. Més de la meitat de la seva facturació és pel Servei 24 hores, que representa el 51% de les seves vendes. El Servei Urgent 10 (que s'entrega abans de les 10 del matí de l'endemà) representa el 34% de les vendes. Altres serveis importants són l'Avui per Avui i el Semi Urgent (que s'entrega abans de les 13 hores del dia següent). MRW té creixements anuals de l'ordre



MRW és l'empresa que recull la mercaderia fins més tard i la primera en entregar en més llocs. / CEDIDA

del 20-25% i compta amb més de 100.000 clients fixes i més de 200.000 esporàdics. En el quadre següent s'aporten algunes dades:

Sistema de franquícies

En els primers anys, com que el sistema de franquícies encara no estava prou desenvolupat van muntar una xarxa de delegacions. Quan tenien

	1990	1995	2000	2005
Vendes (milions d'euros)	72,5	144,5	297,4	297,4
Nombre de franquícies	181	405	607	745

25 delegacions per Espanya van canviar l'estratègia. Tenien 1.200 empleats i van observar que les delegacions creixien més que la central. Amb aquestes dades van propugnar un sistema de franquícies en què cada delegació fos autònoma per tal de fomentar l'esperit emprenedor. D'aquesta manera el franquiciat s'ha convertit en soci i en client alhora.

Excel·lència en logística

Un dels factors clau de l'èxit assolit per l'empresa és la logística. MRW disposa de 38 plataformes operatives, més de 5.000 vehicles i tres avions.

Qualitat total i sostenibilitat

MRW aposta per la qualitat total. L'any 1994 va crear el departament de qualitat i utilitza el model europeu de qualitat EFQM. L'any 1995 ja va obtenir la ISO 9002 per la qualitat de les seves franquícies, plataformes operatives i oficines. Com a garantia de qualitat, ofereix als clients 10 serveis gratuïts en cas que un enviament s'entregui

amb retard. Amb la seva política de qualitat, MRW aconsegueix treballar amb uns resultats propers als zero defectes.

L'any 1998 va obtenir la ISO 14001 per la seva política respectuosa amb el medi ambient. Ha estat la primera empresa espanyola del sector en tenir aquestes homologacions.

Política de recursos humans i beneficis socials

MRW té més de 10.000 empleats vinculats a la marca. En temps de neoliberalisme i capitalisme salvatge, MRW aposta per polítiques més sensibles cap als seus empleats. El 87% dels empleats tenen un contracte indefinit i la seva retribució està per sobre del que marquen les lleis:

Una de les seves polítiques és l'aposta per les aliances estratègiques

	% SOBRE EL TOTAL D'ENVIAMENTS
Incidències de demora	0,011%
Incidències per extraviament	0,007%
Incidències de demora	0,011%

	EUROS PER MES (ANY 2004)
Salari mig a MRW	2.199
Salari més baix a MRW	962
Salari més baix per conveni	919
Salari mínim interprofessional	599

L'any 2004 va invertir 1,3 milions d'euros en activitats de formació.

Els empleats de MRW compten amb diversos beneficis socials. Alguns d'aquests fomenten la natalitat. Per exemple, l'empresa duplica la mitja hora de lactància que marca la llei. També ajuda a finançar el cost de les guarderies dels fills dels empleats. Un altre aspecte a ressenyar és que té una política activa per afavorir la conciliació de la feina amb la vida familiar. Així, el 60% de la plantilla té una jornada laboral continuada que els permet disposar de més temps per a la família. Aquesta política ha rebut diversos reconeixements com el de ser considerada la primera empresa espanyola familiarment responsable o el Premi "Empresa impulsora de polítiques per a la dona".

Responsabilitat social

L'acció social és un dels trets característics de MRW. L'any 2001 va obtenir la certificació SA8000 per la seva política relacionada amb la responsabilitat social. Aquesta afecta a temes tals com la salut i seguretat en el treball o els horaris dels empleats, per exemple. És la primera empresa espanyola de serveis que compta amb aquesta certificació. Recentment ha signat un conveni amb la ONCE per augmentar fins a 350 els contractes per a persones discapacitades.

MRW destina l'1,6% de les vendes a activitats d'interès general. L'any 2004 va destinar a acció social 5,9 milions d'euros i a d'altres activitats similars 1,5 milions d'euros. Exemples concrets d'aquestes accions són els enviaments gratuïts per a estudiants menors de 25 anys o per a persones amb discapacitats. Les empreses relacionades amb la cultura tenen un 71,75% de descompte. Fa poc ha rebut el premi Conètica a la Responsabilitat Social Corporativa. Martín Frías ha declarat en diverses ocasions que l'acció social és rendible, a més de ser una obligació de qualsevol empresa.

En resum, la innovació, l'excel·lència operativa i l'acció social són alguns dels principals trets diferencials de MRW. De cara al futur, el principal repte és continuar sent el líder del sector, augmentant els serveis oferts en quantitat i qualitat i aprofundint l'acció social.