

A. Título**FORTALECIENDO LA PRODUCTIVIDAD Y LA CADENA DE VALOR DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN (MYR)
Ing. Lucía Keilhauer, Consultora**

Puerto Barrios, Guatemala

2015-2016

**B. Descripción
Del Proyecto**

El proyecto consiste en fortalecer los conocimientos en procedimientos y practicas para los técnicos de MYR específicamente en el área de Genset y Refrigeracion, quienes están directamente involucrados en los reclamos de clientes de EEUU por contenedores con problemas de refrigeracion, y reclamos internos en interrupciones de la cadena de frio desde que el contenedor es arrancado en finca hasta su llegada a Puerto Barrios. Los reclamos internos son generados por el departamento de Calidad y Operaciones y logística.

C. Alcance

El proyecto esta dirigido a los técnicos de MYR de la Terminal de Puerto Barrios y patio de carga.

**D. Objetivos y
Beneficios****Con el desarrollo Del Proyecto se pretende:**

1. Reducir los casos en reclamos de clientes internos en un 50% por Interrupciones de la cadena de frio mayores a 10 horas.
2. Reducir el número de casos en reclamos de clientes de EEUU en un 50%, es decir de 13 contenedores a 6.5 contenedores en el año.

Beneficios (cuantitativos y cualitativos):

1. Reducir los riesgos de rechazo de contenedores por parte de clientes en EEUU en un 50%
2. Reducir de \$130,000 a \$65,000 anuales en reclamos de clientes de EEUU

**E. Vinculo con
las Estrategias
de la Empresa**

Este Proyecto se vincula directamente con las siguientes estrategias de la organización:

- **Estrategia Financiera.** Incrementar los ingresos para la organización minimizando los reclamos de clientes. Esto permite también ahorrar costos en envío de vuelta de contenedores rechazados de EEUU hacia Puerto de Origen.

F. Metodología y Pasos

- **Estrategia de Calidad:** Garantizar la entrega de la fruta en condiciones aceptables de forma que cumpla con los requerimientos de los clientes finales de la organización.
-

La metodología utilizada para este proyecto de capacitación fue ADDIE (Análisis, diseño, implementación y Evaluación)

- **Diagnostico de Necesidades y Analisis de causas:** En esta fase del proyecto se identificó y analizó la información correspondiente a causas de reclamos e Interrupciones de cadena de frío del 2014. Se diseñó y se pasó un examen de conocimientos técnicos al personal de MYR. Sobre esa base se hicieron estadísticas para identificar la frecuencia de las causas y las brechas de conocimientos. También se realizó un estudio de necesidades con los técnicos de MYR para identificar oportunidades de mejora que pudieran ser aprovechadas mediante Learning Analytics con la implementación de un programa de capacitación.
- **Diseño de la capacitación:** El diseño de la capacitación se realizó basado en los resultados del diagnóstico de necesidades y análisis de causas. Se diseñó un plan de capacitación dirigido a los técnicos de MYR de la terminal de Puerto Barrios y Punto de la empresa, con el fin de reducir la incidencia de fallas en los equipos y en procedimientos que afectan el cumplimiento de los objetivos en Reclamos. El diseño incluyó las plantillas de cada lección a desarrollar, las prácticas y actividades de aprendizaje así como las guías de acceso rápido y material de apoyo necesario para la implementación de la capacitación.
- **Desarrollo de la Capacitación:** En la fase de desarrollo se llevaron a cabo los manuales de instrucción y procedimientos, incluyendo las plantillas de presentación y elementos para la práctica. Se diseñaron exámenes de conocimientos para evaluar a los participantes.
- **Implementación:** En esta fase se llevó a cabo la capacitación para los técnicos de MYR de las diferentes áreas. Se inició con los técnicos de refrigeración de Puerto Barrios (Agosto 2015) y en el predio de la empresa se implementó en Septiembre 2015. Para el área de Genset se implementó en la terminal de Puerto Barrios en Octubre del 2015 y en el predio de la empresa en Noviembre del 2015.
- El proyecto se llevó a cabo bajo la asesoría de Lucía Keilhauer y Loida Mandujano quienes se mantuvieron bien de cerca desde el análisis hasta la implementación y seguimiento del proyecto.
- **Plan de Trabajo y documentación de seguimiento de los resultados.**

El seguimiento se está llevando a cabo basado en los resultados actuales post-capacitación comparado con los resultados previos a la capacitación.

Tales resultados son los obtenidos por reclamos de clientes de EEUU e Interrupcion de cadena de frio con más de 10 horas. Este primer documento corresponde a resultados de un año previo a la capacitación versus el resultado de un año post-capacitación.

G. Resultados y Entregables

Los resultados (indicadores) esperados de este Proyecto son:

1. INTERRUPCIONES DE CADENA DE FRIO MAYORES A 10 HORAS

Las interrupciones de cadena de frio mayores a 10 horas representan un alto riesgo de rechazo de contenedores por parte de clientes en EEUU. La reducción de tales incidencias garantiza la calidad de la fruta que se embarca desde la terminal hasta los puertos en Estados Unidos.

RESULTADO DE ICF MAYOR A 10 HORAS COMPARANDO 7 MESES ANTES DE FINALIZADA LA CAPACITACIÓN Y 7 MESES DESPUÉS DE FINALIZADA

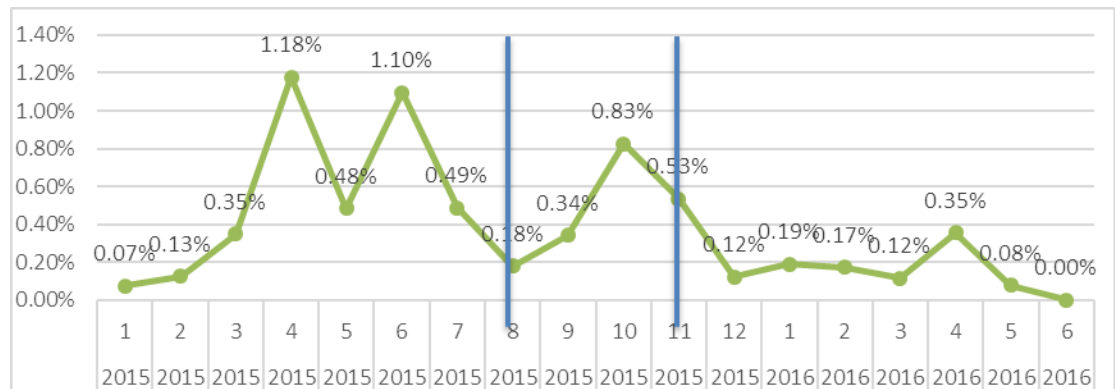
Los porcentajes son en relación al volumen embarcado y el numero de casos ICF >10 horas

RESULTADO PREVIO A LA CAPACITACION MAYO 2015 - NOV 2015: PROMEDIOS	RESULTADO POST CAPACITACION DIC 2015 - JUN 2016: PROMEDIOS	REDUCCION
0.48%	0.34%	-0.14%
1.10%	0.83%	-0.27%
0.49%	0.53%	0.05%
0.18%	0.12%	-0.06%
0.34%	0.19%	-0.15%
0.83%	0.17%	-0.65%
0.53%	0.12%	-0.42%
0.56%	0.33%	-0.24%
<p>Una reducción de 0.24% en fallas con ICF > a 10 horas representa una mejora del 42% comparando los resultados de 7 meses previo a la capacitación y 7 meses post capacitación.</p>		

RESULTADO DE ICF MAYOR A 10 HORAS COMPARANDO LOS PRIMEROS 6 MESES DEL 2015 CON LOS PRIMEROS 6 MESES DEL 2016

	RESULTADO PROMEDIO DE ENERO - DIC 2015	RESULTADO POROMEDIO DE ENERO -JUNO 2016	REDUCCION
	0.07%	0.19%	0.12%
	0.13%	0.17%	0.05%
	0.35%	0.12%	-0.23%
	1.18%	0.35%	-0.82%
	0.48%	0.08%	-0.41%
YTD	1.10%	0.00%	-1.10%
	0.49%		
	0.18%		
	0.34%		
	0.83%		
	0.53%		
	0.12%		
PROMEDIO YTD	0.55%	0.15%	-0.40%
PROMEDIO ANNUAL	0.48%		
<p>Una reduccion de 0.40% representa una mejora del 72 % comparando los primeros 6 meses del año 2015 previo a la capacitacion y los primeros 6 meses del año 2016 post capacitacion.</p>			

PORCENTAJE DE ICF MAYOR A 10 HORAS



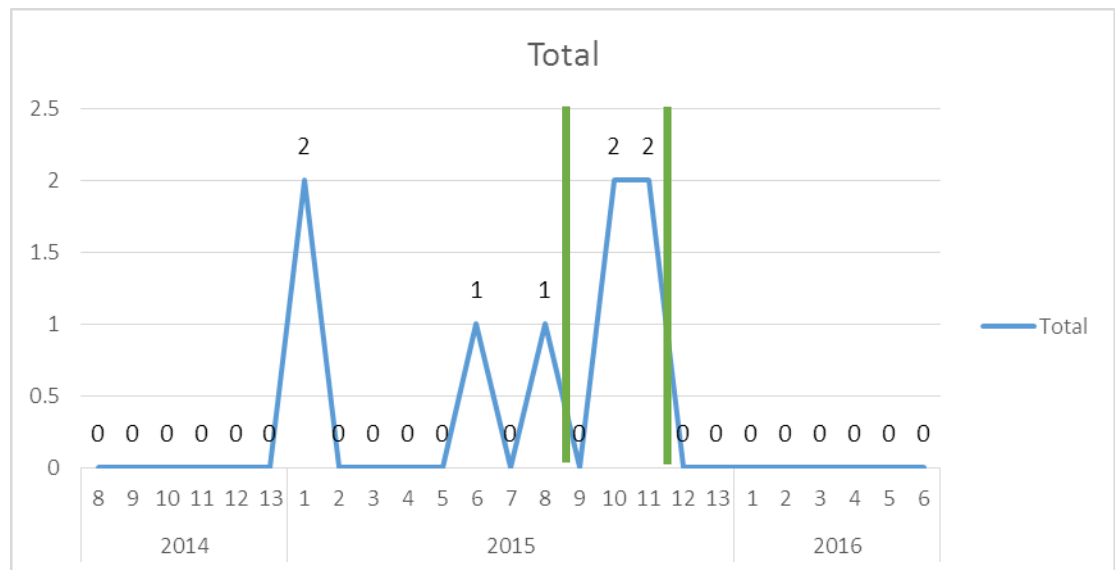
Las líneas azules marcan el lapso de tiempo que duro la capacitacion. De Agosto (Refrigeracion), a noviembre (Genset) del 2015

2. RECHAZO DE CONTENEDORES DE USA

RECLAMOS DE EEUU POR CONTENEDORES RECHAZADOS COMPARANDO 7 MESES ANTES DE FINALIZAR LA CAPACITACION Y 7 MESES DESPUES DE FINALIZADA

RECLAMOS ANTES DE FINALIZAR LA CAPACITACION	RECLAMOS 6 DESPUES DE LA CAPACITACION
1	0
0	0
1	0
0	0
2	0
2	0
0	0
6	0
AHORRO= \$60,000	

No. DE CASOS DE RECLAMOS DESDE AGOSTO 2014 HASTA JUNIO 2016



Las líneas verdes marcan el lapso de tiempo que duro la capacitación. De agosto (Refrigeración) a Noviembre (Genset) del 2015. En el 2015 se registran 8 casos en reclamos mientras que en el 2016 no se ha reportado alguno.

H. Autores **Departamento de MYR.**
Ing. Lucía Keilhauer