

## EJERCICIOS PROPUESTOS TEMA 04

1. El origen del *Lean Management* siempre ha estado asociado a las empresas manufactureras, sin embargo, sus principios pueden aplicarse también a las empresas de servicios. Teniendo esto en cuenta, se pide para cada uno de los siete desperdicios poner un ejemplo para una empresa manufacturera y una empresa de servicios:

DESPERDICIO	MANUFACTURA	SERVICIOS
Sobreproducción		
Esperas		
Transportes		
Sobreprocesamiento		
Inventarios		
Movimientos innecesarios		
Defectos en los productos		

2. Siguiendo el modelo de *Kano*, identifique ejemplos de los tres tipos de elementos para el siguiente servicio: «Reserva de una habitación de hotel en Londres».

Elementos básicos	
Elementos de mejora	
Elementos de sobrequalidad	

3. Para cada uno de los siguientes problemas qué herramienta *Lean* utilizaría:

PROBLEMA	HERRAMIENTA
Un hospital quiere reducir el tiempo interquirúrgico para aprovechar mejor el uso de sus quirófanos.	
La universidad quiere analizar su proceso de matrículas para asegurar que es lo más eficiente posible. Y, si no lo es, mejorarlo.	
Un astillero naval quiere implantar un sistema <i>pull</i> , pero no consigue que sus procesos (diseño, producción, ensamblaje) se comuniquen eficientemente.	
Un fabricante de coches quiere asegurarse que el coche sólo arranque cuando el conductor tenga puesto el cinturón de seguridad.	
La caja de herramientas de un mecánico está muy desordenada, contiene muchas herramientas, algunas de las cuales se utilizan una vez al mes.	