

## Workshop Lean Services. Mejora de la Productividad en el sector servicios



Mixed Classroom  
Based



From 24/05/2013  
to 25/05/2013



13 hours



PDF  
Course



Registration  
information



260€



Sorry this content is only available in Spanish. Translation coming soon

**WORKSHOP en Hotel** - Aplicación práctica de herramientas

de mejora de la productividad en el sector servicios

### PRESENTACIÓN

En un mercado global cada vez más competitivo, el **Sistema Productivo Lean** proporciona a las empresas las herramientas y las ideas para aportar el máximo valor al cliente y reducir los costes mediante la **identificación y eliminación de todas aquellas actividades y gestiones que no aportan valor**, sea cual sea el sector.

A través del **taller de Lean Services** el participante pondrá en práctica herramientas lean para mejorar la productividad de los procesos y las gestiones en una empresa u organización del sector servicios, aprendiendo a **identificar y distinguir lo que aporta valor y lo que es despilfarro**.

#### DATOS DEL CURSO

**Duración:** 13 horas presencial

**Fechas:** viernes 24 y sábado 25 de mayo de 2013, de 9:00 a 18:00 h. (**comida incluida**) y de 9:00 a 14:00 h. (respectivamente)- cancelado-

**Lugar:** Hotel Tramontana. Paseo Marítimo Ferrandis Salvador, 6. Benicasim. Castellón

**Grupos reducidos y plazas limitadas**, por estricto orden de matriculación.

#### PERFIL DEL ALUMNO

El curso está enfocado al **sector de los servicios**, especialmente dirigido a **gerentes y personal del sector hotelero**. Aunque de gran utilidad también para cualquier persona que ocupe algún cargo de responsabilidad a cualquier nivel en la empresa. Gestión y Dirección, Mantenimiento, Proveedores, Recursos Humanos, Compras, Marketing y Ventas, Servicio al cliente, Contabilidad, etc.

#### OBJETIVOS

El principal objetivo del **Workshop**, que se celebrará en las instalaciones del Hotel Tramontana de Benicasim, es conocer y comprender algunas herramientas Lean, mediante la implementación práctica de mejoras en distintos procedimientos internos de la empresa.

#### METODOLOGÍA

Se trata de un curso eminentemente práctico, cuya formación se realizará a través de un **taller o workshop** en las propias instalaciones del Hotel Tramontana en grupos reducidos (de 6 a 10 personas). Previamente, el alumno dispondrá de 4 días para estudiar y trabajar una documentación introductoria a través del aula virtual (online). Esto permitirá a los asistentes **aprender mediante la acción** directa partiendo de unos conocimientos básicos y homogéneos adquiridos antes del **workshop**.

#### PROGRAMA

##### Módulo I. ¿Qué es un sistema de producción Lean?

1. Principales aplicaciones al sector servicios y especialmente el hotelero.
2. Significado de Valor y Desperdicio.
3. Identificar y eliminar el desperdicio.
4. Búsqueda continua de la Excelencia.

##### Módulo II. Kaizen Lean o Mejora continua Lean.

1. Dirigir la Mejora continua. Realizar un Plan de Acción.
2. Estandarización de procesos.
3. Hacer visible el progreso.

##### Módulo III. Establecer un sistema de Gestión Visual en Lean Office y Lean Services.

1. Aumentar la transparencia. Hacer que los problemas y los errores surjan a la superficie.
2. Hacer el proceso y los indicadores visibles para todos.
3. Matriz de Habilidades del personal.

##### Módulo IV. Herramientas para Lean Office y Lean Service.

1. Organización del lugar de trabajo o 5S: *Seiri – Seiton – Seiso – Seiketsu – Shitsuke*.
2. Diagrama de Ishikawa, Diagramas de Control, Diagramas de Flujo, Diagrama de Pareto, etc.
3. Técnicas Lean de Resolución de Problemas: *The 5 Whys, A3 Technique, etc.*
4. *Gemba walks*.
5. *Heijunka box* para organizar tareas, actividades, procesos, compras, etc.

##### Módulo V. Liderar una organización Lean.

1. El papel del mentor, coach o *sensei* en un sistema Lean.
2. El reconocimiento.

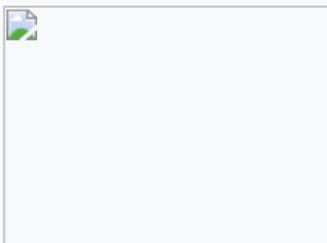
##### Workshop. Aplicación práctica de las herramientas

24-5-13	Horario	Contenido
Viernes	9:00 a 9:30	§ Recepción y presentación de los asistentes. § Presentación de la Jornada.
	9:30 a 10:30	§ ¿Qué es Lean Office y Lean Services? § Aplicaciones Prácticas al sector Hotelero y Servicios.
	10:30 a 11:00	CAFÉ Y DEBATE
	11:00 a 14:00	§ Elaborar el Mapa del Flujo de Valor del proceso elegido. § Identificación de las actividades que añaden valor y el despilfarro. § Creación de un sistema Pull en Lean Office y/o Lean Services.
	14:00 a 15:30	COMIDA

15:30 17:30	a	§ Técnicas Lean para resolución de algún problema detectado durante la mañana. Técnicas que vamos a utilizar: The 5 Whys; A3 Technique; Diagrama de Ishikawa; Diagrama de Pareto; Diagrama de Espagueti; etc.
17:30 18:00	a	§ Cómo Liderar una organización Lean. § Juego: Systems Thinking Square Lean Game. § El papel del mentor, coach o sensei en una organización Lean.

25-5-13	Horario	Contenido
Sábado	9:00 a 10:00	§ Introducción a las 5S y Visual Management. § Juego de los números de las 5S.
	10:00 a 10:30	CAFÉ Y DEBATE
	10:30 a 12:00	§ Implantación de las 3 primeras eses en el área seleccionada. § Seiri (Organizar). Campaña de tarjetas rojas. § Seiton (Ordenar). Incluye Sistema Kanban de Suministro. § Seiso (Limpiar).
	12:00 a 13:30	§ Aplicación de las 2 últimas eses: § Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (Disciplina). § Visual Management para controlar el cumplimiento de las 5S. § Elaboración de un Plan de Acción o PDCA que incluye: o estandarización y elección de indicadores o puntos clave a auditar para cumplimiento de las 5S.
	13:30 a 14:00	§ Resumen y Presentación de las Conclusiones. § Mejoras obtenidas; Lecciones aprendidas; Futuras mejoras. § Cierre de la Jornada y del Workshop.

#### PROFESOR



#### D. Juan Felipe Pons Achell.

Profesor asociado Universitat Jaume I de Castellón.

Miembro y Coordinador Educativo entre la FUE-UJI y la *Lean Advancement Initiative EdNed* del Massachusetts Institute of Technology (MIT), Cambridge, MA, USA.

Director y profesor del Curso de Postgrado de la Fundación Universidad-Empresa de Castellón "Lean Production: Toyota Production System".

Profesor del Módulo de Lean del Máster en Project Management de la FUE-UJI.

Consultor en Implantación de Sistemas Lean.

Especialista Universitario en Lean Manufacturing (Universidad Politécnica de Valencia).

Miembro del Spanish Group for Lean Construction.

Profesor invitado en la University of Salford, Manchester (UK).

Profesor invitado en la Universidad Católica de Chile.

Profesor invitado en la University of Berkeley, California, USA.

Desde 1999, más de 10.000 horas de experiencia en cursos, charlas y conferencias.

#### DOCUMENTACIÓN NECESARIA

- Curriculum Vitae
- Fotocopia del DNI (alumnos extranjeros, NIE o pasaporte)
- Justificante de ingreso de la matrícula  
Número de cuenta para realizar el ingreso: (nombre, apellidos y curso)

2100-4236-14-2200003795 (La Caixa)

### ¿Cómo y dónde tiene que entregar la documentación?

1. Personalmente en la FUE-UJI de Castellón (Universitat Jaume I)
2. Vía correo electrónico a [formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es)
3. Vía fax al 964 387010

### Más información

Fundación Universitat Jaume I-Empresa  
Dpto. de Formación  
Teléfonos: 964 387 222 / 09  
Fax. 964 387 010  
Emails: [formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es) – [smembri@fue.uji.es](mailto:smembri@fue.uji.es)

**Bonificable por la Fundación Tripartita**, nosotros le **gestionamos los trámites sin coste** adicional.

### IMPORTE

**Matrícula ordinaria:** 260 €

**Matrícula reducida:** 235 € (Alumnos UJI/SAUJI, ex-alumnos FUE/ESUE, titulados universitarios en desempleo, segunda matrícula misma empresa, autónomos, patronos de la FUE).

La matrícula incluye acceso al aula virtual con toda la documentación, asistencia al workshop, comida del viernes, todos los materiales necesarios y diploma.

**Plazas limitadas**, por estricto orden de matriculación.

### ESTE CURSO ES BONIFICABLE A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA

Desde la FUE-UJI actuamos como Entidad Organizadora, esto es, les gestionamos de forma gratuita toda la documentación ante la **Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE)** para que puedan bonificarse de los cursos de formación que se realiza en nuestro centro.

Para poder acceder a las ayudas para formación se deben cumplir esencialmente los siguientes requisitos:

- 1.- El participante debe ser trabajador por cuenta ajena, (no autónomos ni administraciones públicas)
- 2.- La formación debe ser pagada por la empresa
- 3.- La empresa debe tener ubicación en el territorio español

Toda empresa dispone cada año de un crédito para gastar en formación. Para calcular dicho crédito hay que considerar dos factores:

- 1.- Plantilla media del año anterior
- 2.- Importe (total) de las bases de cotización por contingencias profesionales pagadas por la empresa en el año anterior.

A partir de ahí y en función del número de trabajadores en plantilla se aplicará un porcentaje de bonificación.

El coste máximo bonificable de cada curso dependerá del número de participantes, la modalidad y duración del curso.

Si tienen pensado realizar algún curso de los que ofrecemos en el catálogo de la **FUE-UJI** y quieren bonificarse, es necesario que cumplimenten toda la documentación adjunta y nos la hagan llegar 10 días antes del inicio del curso, ya que, una vez iniciado no será posible aplicar la bonificación.

### NOTA:

**Es importante leer toda la documentación.**

**Es imprescindible cumplimentar y firmar debidamente toda la documentación.**

**Finalizado el curso y tramitado su expediente ante el aplicativo de la Fundación Tripartita, deberá esperar a que se les comunique el importe a bonificar y en el TC de qué mes.**

### Documentación para descargar necesaria:

1. [\[Procedimiento para la bonificación\]](#)
2. [\[Anexo de Adhesión al Convenio\]](#)
3. [\[Comunicación a la RLT\]](#)
4. [\[Ficha empresa\]](#)

5. [Ficha participante]

## FUE-UJI Trustees

companies and entities



Contact with us  
we help you find what you need



**Silvia Membrilla**

Phone: 964 38 72 09  
[formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es)



**Andrea Navarro**

Phone: 964 38 72 12  
[formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es)



**Reyes Riera**

Phone: 964 38 72 10  
[formacion@fue.uji.es](mailto:formacion@fue.uji.es)



+34 964 38 72 22



Fundación Universitat Jaume I - Empresa, Campus Riu  
Sec.

Edif. Escuela de Doctorado y Consejo Social, s/n  
12071 Castellón de la Plana, España



Most visited

**Access**

[Home](#)  
[La Fundación](#)  
[R & D & I](#)  
[Training](#)  
[Conferences](#)  
[Work Placements](#)  
[Graduate Scholarships](#)  
[EuroFUE-UJI](#)

[FUE-UJI Courses](#)  
[Extracurricular internship](#)  
[vacancies](#)  
[Scholarships for graduates](#)  
[vacancies](#)  
[European and International](#)  
[Projects EuroFUE-UJI](#)  
[Upcoming Conferences,](#)  
[Seminars and Congresses](#)

**Other foundation Websites**

[elfue.com](#)  
[EuroFUE-UJI](#)  
[InnovaUJI](#)

**[Legal Notice](#)**

[Transparency Portal](#)

Universitat Jaume I–Business Foundation (FUE-UJI) CIF: G-12366993