

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE	x
LISTA DE FIGURAS.....	1
LISTA DE TABLAS	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I LA EMPRESA	3
1.1 Historia de la empresa.....	3
1.2 Breve descripción.....	5
1.3 Misión.....	5
1.4 Visión	5
1.5 Filosofía y valores.....	5
1.6 Descripción de los procesos del servicio	6
CAPÍTULO II ANÁLISIS DEL PROBLEMA	8
2.1 Situación actual de la empresa	8
2.2 Definición del problema.....	8
2.3 Objetivo general del proyecto.....	8
2.4 Objetivos específicos.....	9
2.5 Alcances y Limitaciones.....	9
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO.....	13
3.1 LEAN Manufacturing.....	13
3.2 Las 5 S's	15
3.3 Andon (Ayuda Visual).....	17

CAPÍTULO IV APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE LEAN MANUFACTURING	18
4.1 Aplicación de técnicas 5 S's	19
4.2 Trabajo estandarizado	19
4.3 Andon (Ayuda Visual)	24
CAPÍTULO V CONCLUSIONES	25
5.1 De la aplicación de las herramientas de "Lean Manufacturing"	26
5.2 De este proyecto de la herramienta de 5S's	27
5.3 Controles visuales Andon	28
5.4 Se puede beneficiar en reducción de personal después de la aplicación de las herramientas "Lean"	28
5.5 De la Capacitación	31
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA	35
ANEXOS	36
ANEXO 1	Encuesta para el salón Montecazale
ANEXO 2	Resultado de las encuestas
ANEXO 3	Formato Auditoria 5S's Oficina Montecazale
ANEXO 4	Formato Auditoria 5S's Cocina 1 Montecazale
ANEXO 5	Formato Auditoria 5S's Salón de Fiestas Montecazale
ANEXO 6	Formato Auditoria 5S's Baños Montecazale
ANEXO 7	Formato Auditoria 5S's Cocina 1 Montecazale
ANEXO 8	Hoja de trabajo del Chef
ANEXO 9	Hoja de trabajo del Chef y ayudantes Durante el Evento
ANEXO 10	Hoja de trabajo del Jardinero
ANEXO 11	Hoja de trabajo del Conserje

ANEXO 12	Hoja de trabajo de los Meseros
ANEXO 13	Hoja De Trabajo De Los Lavadores
ANEXO 14	Hoja de trabajo del Organizador de Utensilios
ANEXO 15	Ingredientes exactos
ANEXO 16	Detección de Necesidades de Capacitación
ANEXO 17	Matríz de Habilidades ILUO
ANEXO 18	Hoja Menú
ANEXO 19	Hoja de suministros
ANEXO 20	Programa de actividades
ANEXO 21	Formato de programa estandarizado del evento
ANEXO 22	Material requerido para el evento
ANEXO 23	Material requerido para el evento mejorado
ANEXO 24	Hoja de Inventario
ANEXO 25	Tarjetas Andon

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Salón de Fiestas	2
Figura 1.1 Utilidad por No. De eventos.....	4
Figura 2.1 Grado de satisfacción	10
Figura 3.1 Pirámide de Liderazgo Lean	15
Figura 4.1 Distribución del salón (Elaboración Propia)	20
Figura 4.2 Antes del evento.....	21
Figura 4.5 Antes del evento	21
Figura 4.3 Durante el evento	22
Figura 4.6 Durante el evento	22
Figura 4.4. Después del evento.....	22
Figura 5.1 Antes del evento	29
Figura 5.2 Tiempo Ciclo Repartido	30
Figura 5.3 Personal Antes del Evento.....	30
Figura 5.4 Personal Durante del Evento.....	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.1 Áreas de Oportunidad.....	4
Tabla 2.1 Resultado de la Encuesta	11
Figura 5.3 Personal Antes del Evento.....	30
Figura 5.4 Personal Durante del Evento.....	31