

S & A Hot Dogs

Ejercicio de tiempo

Sasha y Andy han abierto un carro de hotdogs en un parque local. Ofrecen un hotdog con la alternativa de fruta fresca y una bebida a los clientes que pasan por ahí entre las 10:00 y las 14:00 hrs. Los clientes ponen sus propios condimentos. Los clientes dicen que los hotdogs son buenos, pero la espera es un poco larga.

Al cabo de dos semanas, tienen un negocio con mucha actividad y en crecimiento. Andy y Sasha se dan cuenta que apenas pueden satisfacer la demanda de los clientes y lograr ganar algo de dinero al cierre de cada día después de la compra de los insumos necesarios. Les gustaría mejorar su proceso para satisfacer la creciente demanda de los clientes. Recabaron los siguientes datos promedio del proceso de su negocio y necesitan ayuda para analizarlos.

	Paso del proceso	Datos de un día promedio	T/P*
1	Sasha recibe el pedido, cobra el dinero y conversa con los clientes. Pega el pedido en la pizarra de pedidos entrantes	60 segundos para tomar el pedido del cliente 50 clientes al día El pedido promedio es de 2 combos de hotdog/fruta/bebida	
2	Pedido en la pizarra de entrada	El pedido queda 30 segundos en la pizarra	
3	Andy toma el pedido de la pizarra. Si las vienesas están listas, Andy comienza el despacho del pedido. De lo contrario, pone más vienesas en la parrilla.	El tiempo promedio que necesita Andy para cocinar una vienesa es 50 segundos	
4	Andy pone la vienesa en el pan, lo envuelve, agrega la fruta elegida y lo pone en la bandeja	Se demora 20 segundos por vienesa, la mitad del tiempo es para poner la fruta y ponerlo en la bandeja	
5	Si el pedido no está completo, Andy repite el paso 4. De lo contrario, pone el pedido sobre el mesón y vuelve al paso 3	10 segundos por hotdog	
6	El pedido queda en el mesón para que lo tome Sasha	El pedido queda 30 segundos en el mesón	
7	Sasha verifica el pedido	10 segundos por pedido 10% de los pedidos se devuelven a Andy	
8	Sasha agrega la bebida	10 segundos por pedido	
9	Sasha llama al cliente para que se acerque, entrega el pedido y conversa un poco	30 segundos por cliente	
10	Andy organiza su área de trabajo para mantenerla limpia y con todo lo que necesita	10 minutos por cada hora	
11	Sasha rellena los condimentos, mantiene el mesón de atención limpio y bota la basura	10 minutos por cada hora	
		Tiempo de ciclo	

* T/P = Tiempo por pedido en segundos. Incluye el tiempo de reproceso.

Como primer paso, ellos han pedido que prepare un mapa de proceso de los 11 pasos anteriores de proceso que aparecen en las columnas de la izquierda. Más adelante, deberá trabajar con los datos.

MIT OpenCourseWare
<http://ocw.mit.edu>

RES.16-001 Lean Enterprise en Español

For information about citing these materials or our Terms of Use, visit: <http://ocw.mit.edu/terms>.