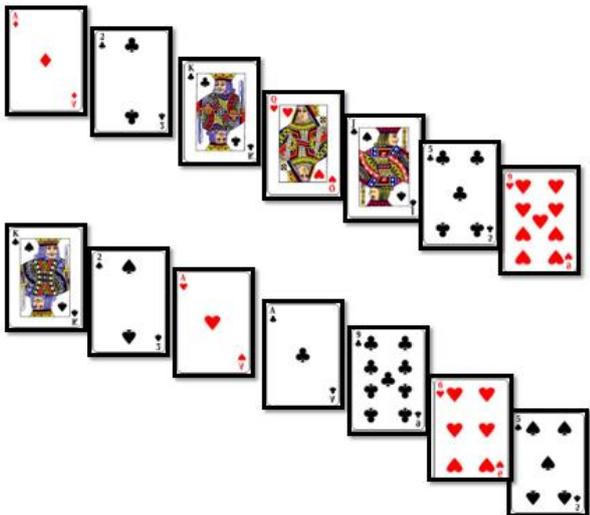


| | |
|--------------------------------|---|
| NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: | T01-G Juego de las cartas |
| OBJETIVOS: | Destacar la importancia de que el requisito de los clientes se debe satisfacer en todo momento. |
| DESCRIPCIÓN: | <p>1. Explicar las reglas:</p> <p>Se distribuirán una serie de cartas entre todos los trabajadores de la empresa. Las cartas serán los productos y tendrán que ser suministrados siguiendo las instrucciones del cliente, que no serán claras o completas.</p> <p>Los trabajadores no podrán hablar entre sí para determinar el orden de servicio y tendrán que seguir sus instintos para elegir la siguiente carta a suministrar. Los trabajadores, deberán estar en un círculo mirando hacia el exterior.</p> <p>2. Jugar el juego: El profesor es el cliente y exige una carta en el siguiente orden: El cliente quiere...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un as rojo 2. Un dos 3. Un rey 4. Una reina roja 5. Un "J" 6. Cinco-Negro 7. Un nueve rojo 8. "Rey en el norte" 9. ¿8/4 + 4 – 4? 10. As de corazones 11. Un as 12. Un nueve 13. Un seis 14. Un cinco  <p>3. Valoración de la primera ronda: Se mostrará el pedido que el cliente quería y podrán descubrir lo bien que lo hicieron (y qué errores cometieron)</p> <p>Preguntas que se podrían hacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué ha pasado? • ¿Cómo te has sentido? • ¿Había algún criterio unificado? • Si hubo un criterio unificado, ¿Cumplió con los requisitos del cliente? |

- ¿Podrías unificar algunos criterios para seguir las demandas de los clientes?

4. **Mejorar y volver a jugar**

Los participantes tendrán que unificar criterios y diseñar algunas reglas estándar para satisfacer los deseos del cliente.

Finalmente, las cartas se mezclarán de nuevo y el cliente repetirá y preguntará la misma secuencia. Esta vez los jugadores no seguirán sus instintos, sino que seguirán sus mejores criterios unificados.

Sólo para el maestro:

Posibles soluciones:

El cliente quiere...

1. Un as rojo
2. Un dos
3. Un rey
4. Una reina roja
5. Un "J"
6. Cinco-Negro
7. Un nueve rojo
8. "Rey en el norte"
9. ¿8/4 + 4 - 4?
10. As de corazones
11. Un as
12. Un nueve
13. Un seis
14. Un cinco

Si no se especifican los criterios del cliente (y se puede elegir más de una carta), aplicamos las siguientes reglas:

- La primera carta es roja, la segunda carta no especificada es negra.
- Si hay dos tarjetas rojas, usamos el diamante.
- Si hay dos negras, primero usamos el trébol.

Soluciones alternativas:

- Cada trabajador memoriza la secuencia completa de todas las tarjetas.
- Establecer una serie de reglas detalladas que sean fáciles de recordar para responder a la demanda del cliente.
- Si la demanda del cliente no es clara, preguntar y "comunicar activamente" hasta que no haya malentendidos y se llegue a un acuerdo para el pedido del cliente.

5. **Evaluación general:**

Sacar conclusiones del juego, con respecto a los principios LEAN:

| | |
|--------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo en equipo y la comunicación entre todos los participantes es muy importante. • Importancia de tener y respetar un criterio unificado. (Estándar) • La importancia de que los criterios unificados cumplan con los requisitos del cliente. • "No hay preguntas tontas, lo tonto es no hacer". • Es esencial mantener una comunicación fluida, constante y comprensible entre el cliente y la empresa en todo momento. • Estandarización del proceso de pedido del cliente. |
| TIEMPO PARA JUGAR: | Tiempo de preparación: 5 minutos Tiempo de juego: 10 minutos Evaluación y discusión: 15 minutos Total: 30 minutos |
| INDIVIDUAL O GRUPO | Grupal. La explicación y las instrucciones para este juego están escritas para 2-14 estudiantes, pero se pueden añadir más cartas y más jugadores. |
| MATERIAL PARA PROFESOR | Explicación del juego, dos juegos de cartas (barajas) |
| MATERIAL PARA EL ALUMNO | El grupo recibe una cantidad de cartas (las cartas que el cliente quiere) |
| LAY OUT | En la primera ronda se coloca el grupo en un círculo, mirando hacia el exterior, por lo que no se ven entre ellos. Hay una mesa en el centro del círculo para colocar las cartas. |

