

# ÍNDICE

<b>1. Introducción .....</b>	<b>1</b>
1.1. Objetivo .....	3
1.2. Estructuración del manual.....	4
1.3. Introducción a la elaboración de diagramas. ¿Qué es un diagrama?.....	7
<b>2. Elaboración y representación de un proceso.....</b>	<b>9</b>
2.1. Simbología para la elaboración de procesos.....	33
<b>3. Mejora de procesos .....</b>	<b>45</b>
3.1. Eliminar o minimizar las tareas que no añaden valor y duplicidades.....	47
3.2. Representación en el diagrama de los puntos de inspección.....	55
3.2.1. <i>Elaboración de listas de chequeo</i> .....	59
3.2.2. <i>Situar los pasos de inspección (detección de errores)</i> <i>lo más cerca posible del lugar donde se comete el error</i> .....	59
3.2.3. <i>Extraer tareas del bucle generado tras la inspección</i> .....	61
3.2.4. <i>Eliminar la necesidad de los puntos de inspección</i> .....	65
3.3. Disposición de oficina.....	67
3.4. Procedimentar y hacer delegables las tareas .....	73
3.5. Combinar tareas con proceso anterior y/o posterior .....	83
3.6. Unificar procesos. El equilibrado perfecto .....	94
3.7. Agregar más tareas en paralelo.....	99
3.8. Automatizar o mecanizar pasos.....	101
3.9. Examinar tus procesos.....	105
<b>4. Mejora de productividad de las tareas.....</b>	<b>107</b>
4.1. «5S».....	109
4.1.1. <i>Separar lo necesario de lo innecesario</i> .....	110
4.1.2. <i>Ordenar, definir el mejor lugar para cada cosa</i> .....	111
4.1.3. <i>Limpieza de las áreas y los elementos</i> .....	111
4.1.4. <i>Crear y establecer los estándares de limpieza</i> .....	112
4.1.5. <i>Educar y comunicar para sustentar las cuatro primeras S a largo plazo</i> .....	113

4.2. Mejora de métodos: la técnica del interrogatorio .....	117
4.2.1. Preguntas preliminares.....	118
4.2.2. Preguntas de fondo.....	119
4.2.3. Principios relativos a la disposición y condiciones en el sitio de trabajo .....	120
4.2.4. Presentación de propuestas de mejora.....	122
4.2.5. Implantación del nuevo método.....	126
<b>5. Medición del tiempo de las tareas.....</b>	<b>129</b>
<b>6. Mejorar la productividad personal.....</b>	<b>135</b>
6.1. La supervisión .....	136
6.1.1. Ficha de supervisión.....	137
6.2. La dedicación y el problema de la multitarea.....	141
6.2.1. Construir la lista de dedicación.....	142
<b>7. La mejora continua en tareas administrativas.....</b>	<b>151</b>
<b>Anexo I</b>	
<b>Proyecto de mejora de la productividad en tareas administrativas en centro óptico .....</b>	<b>159</b>
1. Introducción y antecedentes .....	165
1.1. Antecedentes.....	165
1.2. Objeto.....	165
2. Diagnóstico de la situación .....	167
2.1. Problemas informáticos.....	167
2.2. Problemas de procedimientos.....	170
2.3. Problemas de supervisión .....	173
3. Propuestas de mejora.....	175
3.1. Propuestas de mejora de sistema.....	176
3.2. Propuestas de mejora de procedimientos.....	177
3.3. Propuestas de mejora de supervisión.....	190

---

4. Gestión de la carga de trabajo .....	191
4.1. Tiempo de las tareas.....	191
4.2. Simulador Carga vs Capacidad de trabajo.....	192
5. Listas de dedicación .....	199
6. Estudio de tiempos .....	203
6.1. Oftalmólogo.....	203
7. Plan de actuación.....	205
8. Anexo 1. Diagramas de procesos .....	209
8.1. 010_Primer visita.....	209
8.2. 020_Graduación.....	212
8.3. 030_Pruebas .....	213
8.4. 040_Revisión .....	216
8.5. 050_Comunicación de incidencia.....	219
8.6. 060_Entrega.....	220
8.7. 070_Cierre de caja.....	222
8.8. 080_Cambio.....	223
8.9. 090_Recepción .....	225
8.10. 100_Envío.....	227
9. Anexo 2. Diagramas de tiempos .....	229
10. Anexo 3. Ficha de supervisión.....	241

## **Anexo 2**

<b>Bibliografía recomendada y libros de la colección.....</b>	<b>245</b>
Bibliografía recomendada .....	246
Libros de la colección.....	246