

Índice

El autor.....	5
Introducción.....	9
Capítulo 1	
Conceptos generales	11
Capítulo 2	
Definir	15
1 Mapa de procesos	15
2 Flujos	17
3 Roles y responsabilidades.....	20
4 Análisis de riesgos.....	23
Capítulo 3	
Medir	27
1 Tiempo de espera o <i>lead time</i>	27
2 Tiempo de proceso o <i>takt time</i>	30
3 Muestreo de trabajo o <i>work sampling</i>	32
4 Periodo de proceso y espera y flujos transversales...	35
5 Incidencias y mejoras	40
6 Satisfacción y cierre	43

Capítulo 4	
Analizar	47
1 Las tendencias	47
2 Los despilfarros	49
3 Valor añadido	52
4 Diagrama de Ishikawa	53
5 Principio de Pareto	56
6 Campana de Gauss	58
7 Teoría de las restricciones y cuellos de botella	59
Capítulo 5	
Mejorar	65
1 <i>Poka-yoke</i>	65
2 Las 5 S	68
3 Controles visuales	73
4 Estandarización y procedimientos	75
5 Capacitación y formación	76
6 Gestión de los recursos humanos basada en el modelo de competencias	78
Capítulo 6	
Controlar	83
1 Indicadores clave del rendimiento o KPI	83
2 Cuadro de mando integral	86
3 Acuerdo de nivel de servicio (<i>service level agreement</i> o SLA)	90
Capítulo 7	
Conclusión	95
Glosario	97