

MÉTODO DE DIAGNÓSTICO OPERATIVO

Auditoría *operativa.*

Cómo encontrar dónde pierde horas y dinero tu empresa, ponerle cifra y decidir con criterio dónde aplicar tecnología e inteligencia artificial.

70%

01
Mapear la operativa

02
Medir el coste real

03
Detectar fugas y
sistemas

04
Clasificar con la Regla
del 70%

05
Priorizar e invertir

La mayoría de empresas automatiza *lo que no toca.*

Compran una herramienta, conectan dos aplicaciones y a los tres meses todo sigue igual. El problema casi nunca es la tecnología. Es que nadie midió antes dónde se estaba yendo el tiempo.

Esta guía recoge el método que usamos en Blastup para diagnosticar una operativa antes de construir nada. Está pensada para que la apliques tú, con tu equipo, como lo haría un consultor externo: sin suposiciones, con números y con un orden de prioridades que puedas defender delante de dirección.

El método tiene cinco fases. Las dos primeras te dan una foto honesta de tu operativa. La tercera te enseña dónde se escapan las horas. Las dos últimas convierten esa foto en decisiones: qué automatizar, con qué tipo de tecnología y en qué orden.

Al terminar tendrás tres entregables concretos, los mismos que entregamos nosotros en un diagnóstico.

PRINCIPIO RECTOR

Diagnóstico antes que solución. Si no puedes decir cuánto te cuesta un proceso al año, todavía no sabes si merece la pena automatizarlo.

LO QUE VAS A OBTENER

- 01

Mapa de procesos. Inventario completo de lo que ocurre en tu empresa cada semana, con sus herramientas y responsables.
- 02

Cifra de fuga. Coste anual en euros y horas de cada proceso, calculado con tres multiplicaciones que cualquiera puede revisar.
- 03

Hoja de ruta. Lista priorizada de dónde aplicar tecnología e IA, con retorno estimado de cada proyecto.

LO QUE NECESITAS

Cuatro semanas, una persona responsable con acceso a todos los equipos y una hoja de cálculo. Nada más.

CONTENIDO

01 Mapear la operativa Inventario de procesos, ficha tipo y preguntas del consultor	p. 03	02 Medir el coste real Coste por hora, coste al año y costes invisibles	p. 04
03 Detectar fugas y sistemas Mapa de herramientas y los 8 desperdicios de oficina	p. 05	04 Clasificar con la Regla del 70% Regla, Percepción y Juicio: qué hace la máquina y qué hace la persona	p. 06
05 Priorizar e invertir Dos cuentas sencillas, matriz de decisión y Regla de los 6 meses	p. 07	→ Caso práctico y plan de 30 días El método aplicado a una asesoría de 40 personas	p. 08

FASE 01

Mapear la *operativa*.

No puedes mejorar lo que no has escrito. El primer paso es un inventario completo de lo que pasa en tu empresa cada semana, contado por quien lo hace y no por quien lo dirige.

CÓMO HACERLO

01 Divide la empresa por áreas

Comercial, operaciones, administración, atención al cliente y dirección. Apunta todo lo que se repita al menos una vez al mes.

02 Entrevista a quien ejecuta

Veinte minutos por persona, con la pantalla compartida. La versión del director y la del equipo casi nunca coinciden: la que cuenta es la del equipo.

03 Rellena una ficha por proceso

Siete campos, siempre los mismos. Si un campo no se puede rellenar, eso ya es un hallazgo: el proceso no está definido.

04 Nombra con verbo y objeto

"Dar de alta póliza", no "pólizas". Un proceso tiene un inicio y un final claros. Si no los tiene, son dos procesos.

FICHA DE PROCESO TIPO

CAMPO	QUÉ APUNTAR
Disparador	Qué lo inicia: un email, una fecha, una llamada, un pedido.
Entradas	Documentos y datos que hacen falta para empezar.
Pasos	La secuencia real, incluidos los atajos y las excepciones.
Herramientas	Cada software que se abre, también el Excel y el WhatsApp.
Salida	Qué se entrega, a quién y en qué formato.
Responsable	Quién lo ejecuta y quién lo cubre cuando falta.
Volumen	Cuántas veces al mes ocurre. Dato, no sensación.

LAS PREGUNTAS DEL CONSULTOR · HAZLAS A CADA PERSONA

01 ¿Qué haces cada semana que sientes que podría hacer una máquina?

02 ¿En qué momento copias datos de un sitio a otro?

03 ¿Qué tarea se para cuando alguien se va de vacaciones?

04 ¿Qué información tienes que pedir a otra persona para avanzar?

05 ¿Qué Excel es imprescindible y solo entiende una persona?

06 ¿Qué error se repite todos los meses?

07 ¿Qué informe preparas sin saber si alguien lo lee?

REGLA DE LA TERCERA REPETICIÓN

Si algo se ha hecho tres veces de la misma forma, ya es un proceso y entra en el inventario. Aunque nadie lo llame así.

REFERENCIA

Una empresa de 30 a 100 personas suele tener entre **25 y 60 procesos recurrentes**. Si tu inventario tiene menos de 15, estás agrupando demasiado y te faltan detalles.

FASE 02

Medir el *coste real*.

La intuición dice "esto nos quita mucho tiempo". La auditoría dice "esto nos cuesta 24.510 € al año". Solo la segunda frase justifica una inversión.

TRES PASOS, TRES MULTIPLICACIONES

PASO 1

Tu coste por hora

Lo que te cuesta esa persona al año, sueldo más Seguridad Social, dividido entre 1.720 horas de trabajo. Si cobra 28.000 € brutos, a la empresa le cuesta unos 37.000 €: sale a **21,5 € la hora**.

PASO 2

Las horas que se van

Cuántas veces al mes se hace la tarea por lo que se tarda cada vez. **Suma también el tiempo de corregir errores:** rehacer también es trabajo.

PASO 3

Pásalo a un año

Coste por hora por horas al mes, y eso por 12 meses. Ahí tienes lo que te cuesta ese proceso cada año, en euros.

EJEMPLO · EMPRESA LOGÍSTICA · GRABAR ALBARANES A MANO EN EL ERP

QUÉ SE HACE	CUENTA	HORAS AL MES		
Grabar albaranes	1.200 albaranes × 4 minutos	80 h		
Corregir errores	36 errores × 25 minutos	15 h		
Total	casi 3 días de trabajo a la semana	95 h		

95 h

al mes tecleando datos que ya existen en un PDF

0,66

personas a jornada completa (una persona son unas 143 h al mes)

21,5 €

coste por hora

×

95 h

horas al mes

×

12

meses

=

24.510 €

lo que cuesta al año

PASO C · LOS COSTES INVISIBLES

Hay costes que no salen en la cuenta pero existen: facturas que se emiten tarde y retrasan el cobro, clientes que esperan una respuesta dos días, oportunidades que nadie atiende, personas cualificadas que se queman haciendo trabajo mecánico.

Anótalos aparte y no los sumes a la cifra principal. La cifra que presentes a dirección tiene que ser conservadora e indiscutible. Los invisibles son argumento, no cálculo.

- REGLA DEL CRONÓMETRO

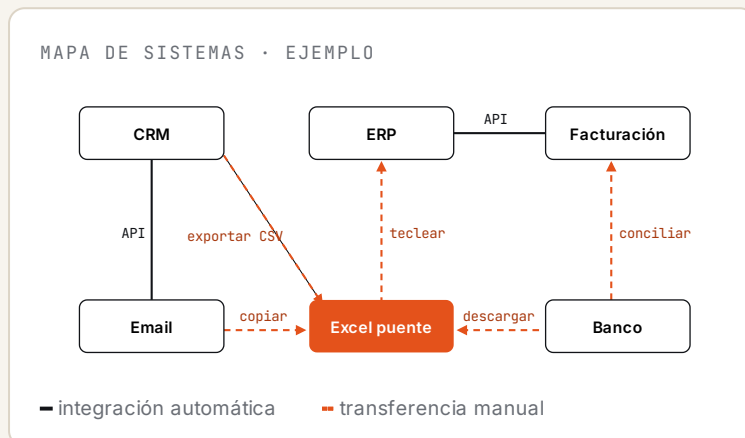
Nunca estimes tiempos de memoria. Cronometra cinco ejecuciones reales y usa la mediana, no la media: un día malo no debe inflar el dato.
- REGLA DEL VOLUMEN REAL

El volumen sale del sistema, no de la conversación. Pide el dato del ERP, del CRM o de la bandeja de entrada del último trimestre.

FASE 03

Detectar fugas *y sistemas.*

Las horas no se pierden dentro de las tareas. Se pierden entre ellas: en los saltos de una herramienta a otra, en las esperas y en los datos que alguien vuelve a teclear.



Cada línea naranja es una persona *haciendo de API*.

Dibuja todas tus herramientas. Une con línea continua las que se pasan datos solas y con discontinua las que conecta alguien a mano.

Cuenta las discontinuas: ese número es tu **deuda operativa**. Luego busca el nodo al que llegan más líneas. Casi siempre es un Excel, y casi siempre es el cuello de botella de toda la empresa.

Señales de alarma: "el Excel de Marta", el email usado como base de datos, "¿quién tiene la última versión?" y "lo hago yo porque es más rápido".

LOS 8 DESPERDICIOS DE OFICINA · MARCA CUÁLES APARECEN EN CADA PROCESO

01 Doble grabación El mismo dato se introduce en dos o más sistemas distintos.	02 Esperas El proceso se detiene hasta que alguien aprueba, contesta o envía algo.	03 Búsqueda Tiempo perdido localizando archivos, versiones o el último email.	04 Reprocesos Corregir errores que se podían haber evitado en el origen.
05 Cambio de contexto Saltar entre seis pestañas para completar una sola tarea.	06 Sobrepeso Informes, validaciones o firmas que nadie usa para decidir.	07 Dependencia Conocimiento crítico que solo tiene una persona del equipo.	08 Talento mal usado Perfiles cualificados dedicados a copiar y pegar.

REGLA DE LAS TRES MARCAS

Un proceso con tres o más desperdicios marcados pasa directamente a la fase siguiente, aunque su coste parezca bajo. Suele esconder errores y retrasos que la cuenta todavía no está capturando.

FASE 04

La Regla *del 70%*.

No todo lo que es lento se puede automatizar. Descompón cada proceso en pasos y etiqueta cada uno según quién debería hacerlo.

R

REGLA

El paso se hace siempre igual y sigue una lógica de si pasa esto, entonces aquello.

Si la factura está pagada, marcarla como cobrada en el CRM.

→ Integraciones, APIs y flujos automáticos

P

PERCEPCIÓN

Hay que leer, entender o extraer información que no viene estructurada.

Sacar importes y fechas de un PDF o clasificar un email entrante.

→ IA: extracción documental y modelos de lenguaje

J

JUICIO

Requiere criterio, negociación o asumir una responsabilidad.

Aprobar un siniestro dudoso o fijar el precio de un cliente clave.

→ Persona, asistida por IA

LA REGLA

Si al menos el 70% del tiempo de un proceso es Regla o Percepción, se automatiza de punta a punta.

La persona deja de ejecutar y pasa a supervisar: solo interviene en las excepciones. Si el proceso no llega al 70%, no se automatiza. Se asiste.

70

TABLA DE DECISIÓN

RESULTADO	VEREDICTO	QUÉ CONSTRUIR	RIESGO
R ≥ 70%	Automatizar	Integraciones entre sistemas y flujos con reglas. Tecnología madura y predecible.	Bajo
R + P ≥ 70% · P ≥ 20%	Automatizar con IA	Flujo con IA en los pasos de lectura y revisión humana en las excepciones.	Medio
R + P entre 40% y 70%	Copiloto	La IA prepara el trabajo: resume, propone, rellena. La persona revisa y decide.	Medio
R + P < 40%	No tocar	Estandarizar primero. Automatizar un proceso caótico solo te da caos más rápido.	Alto

NOTAS TÉCNICAS

Pondera los pasos por minutos, no por número: un juicio de 30 segundos pesa menos que una extracción de 8 minutos. Y si un paso de Percepción no tolera errores (importes, datos legales), se automatiza con IA pero con validación humana obligatoria.

FASE 05

Priorizar *e invertir*.

Con cada proceso medido y clasificado, ya no decides por intuición ni por lo que está de moda. Decides con dos cuentas sencillas y una matriz.

CUENTA 1

¿Cuánto puedo recuperar?

El coste anual por la parte que pasa la Regla del 70%. Luego quítale un 20%: ninguna automatización recupera el 100%.

$$15.840 \text{ €} \times 85\% \times 80\% = 10.771 \text{ €}$$

coste al año automatizable margen realista ahorro al año

CUENTA 2

¿Por dónde empiezo?

El ahorro, en miles de euros, entre la dificultad del 1 al 5. Cuanto más alta la nota, antes va. Por encima de 5, prioridad clara.

$$10,8 \div 2 = 5,4$$

miles de € de ahorro dificultad nota de prioridad

ESCALA DE DIFICULTAD

- 1 Conectar dos herramientas que ya tienen API.
- 2 Flujo entre varias herramientas, sin IA.
- 3 Flujo con un paso de IA o con datos poco limpios.
- 4 Varios sistemas, IA documental y excepciones frecuentes.
- 5 Sistema a medida o sustitución de un software central.

MATRIZ DE DECISIÓN

AHORRO →

Victorias rápidas

Mucho ahorro, poca dificultad. Empieza siempre aquí: financian lo demás.

Apuestas estratégicas

Mucho ahorro, mucha dificultad. Planifícalas por fases.

Mejoras menores

Poco ahorro, poca dificultad. Agrúpalas en un solo proyecto.

Trampas

Poco ahorro, mucha dificultad. Descártalas aunque sean vistosas.

DIFICULTAD →

REGLA DE LOS 6 MESES

Si un proyecto no se paga con su propio ahorro en seis meses, no es tu primera prioridad.

Divide lo que cuesta el proyecto entre lo que ahorra cada mes. Si salen más de 6 meses, espera. El primer proyecto tiene que demostrar retorno rápido para que el equipo y la dirección confíen en los siguientes.

6m

CASO PRÁCTICO

Asesoría y gestoría, 40 personas.

Cinco procesos de una asesoría tipo, a 22 € la hora. Caso ilustrativo con volúmenes habituales del sector.

PROCESO	H / MES	COSTE AL AÑO	R · P · J	REGLA 70%	AHORRO AL AÑO	DIFIC.	NOTA
Grabar facturas de clientes 1.500 al mes · 4 min	100	26.400 €	40 · 50 · 10	IA + revisión	19.008 €	3	6,3
Reclamar documentación emails y llamadas a clientes	60	15.840 €	75 · 10 · 15	Automatizar	10.771 €	2	5,4
Conciliación bancaria cierre mensual por cliente	70	18.480 €	70 · 15 · 15	Automatizar	12.566 €	3	4,2
Preparar modelos trimestrales 303, 111, 115	50	13.200 €	65 · 15 · 20	Automatizar	8.448 €	4	2,1
Nóminas e incidencias altas, bajas y variables	45	11.880 €	40 · 20 · 40	Copiloto	5.702 €	3	1,9
Total	325	85.800 €			56.495 €		

COSTE AL AÑO FRENTE A AHORRO AL AÑO



LO QUE DICE EL DIAGNÓSTICO

- 01 **325 horas al mes** equivalen a más de 2 personas a jornada completa tecleando, reclamando papeles y cuadrando bancos.
- 02 **Reclamar documentación va antes que la conciliación** aunque ahorra menos: es más fácil de montar. Nota de 5,4 frente a 4,2.
- 03 **Nóminas no pasa la Regla del 70%.** El 40% es criterio del técnico: la IA prepara las incidencias y la persona decide.

HOJA DE RUTA RESULTANTE

MES 1 Y 2

Grabación de facturas

La IA lee cada factura y la deja grabada. El equipo solo revisa las dudosas.

MES 3

Reclamar documentación

Avisos automáticos a cada cliente hasta que entrega lo que falta.

MES 4

Conciliación bancaria

Los movimientos se cruzan solos con la contabilidad. Solo se miran los descuadres.

MES 5 Y 6

Modelos y nóminas

Borradores automáticos de modelos y copiloto para incidencias de nómina.

PLAN DE ACCIÓN

Tu auditoría *en 30 días.*

Cuatro semanas, un entregable por semana. Al final del mes tienes en una hoja de cálculo lo que a muchas empresas les cuesta años ver con claridad.

SEMANA 1

Inventario

Áreas, entrevistas con quien ejecuta y una ficha por proceso.

Entrega: 25 a 60 fichas

SEMANA 2

Medición

Cronómetro, volúmenes del sistema, coste por hora y coste al año de cada proceso.

Entrega: coste por proceso

SEMANA 3

Detección

Mapa de sistemas, 8 desperdicios y clasificación R · P · J ponderada.

Entrega: Regla del 70%

SEMANA 4

Priorización

Ahorro, nota de prioridad, matriz y plazo de retorno de cada proyecto.

Entrega: hoja de ruta

CONTROL DE CALIDAD · ANTES DE PRESENTAR RESULTADOS

- ☐ Has medido tiempos reales con cronómetro, no estimaciones de memoria.
- ☐ Has entrevistado a quien ejecuta, no solo a quien dirige.
- ☐ Los volúmenes salen del sistema, no de la conversación.
- ☐ La cifra principal no incluye costes invisibles.
- ☐ Cada proceso tiene su R · P · J ponderado por tiempo.
- ☐ Has restado el 20% de margen realista al ahorro.
- ☐ Ningún proceso por debajo del 70% está marcado para automatizar.
- ☐ Tu primer proyecto se paga en menos de seis meses.

LAS REGLAS DEL MÉTODO

- Tercera repetición** Tres veces igual ya es un proceso.
- Cronómetro** Cinco ejecuciones reales, usa la mediana.
- Tres marcas** Tres desperdicios y pasa a análisis.
- 70%** $R + P \geq 70\%$ se automatiza. Si no, se asiste.
- Margen 20%** Nunca prometas el 100% del ahorro.
- 6 meses** Si no se paga en seis meses, espera.

¿PREFIERES HACERLO CON NOSOTROS?

Te damos la cifra en horas y euros *antes de construir nada.*

En Blastup hacemos este diagnóstico con tu equipo, priorizamos contigo y empezamos por un solo proyecto: el que antes se paga.

WEB blast-up.com

MAIL blastup@blast-up.com

TEL +34 660 77 48 84

CITA [Reservar diagnóstico →](#)