



SEIS SIGMA

-Rendimientos de excelencia en la satisfacción de nuestros clientes-

Juan José Mireles Linares
México

“Un medio para el cambio estratégico a una organización orientada a rendimientos de excelencia en la satisfacción de nuestros clientes”

Este sería el objetivo y el enfoque de Seis Sigma que en lo personal considero más adecuado, es importante ver el enfoque desde muchas perspectivas y es que hay que decirlo desde que inicio generó expectativas muy altas y la cantidad de empresas que apostaron por esta grandiosa metodología fue sorprendente, tan solo debemos recordar que entre 1997 al 2000 si alguna empresa quería formar Black Belts en Seis Sigma prácticamente debería enviar al personal a Estados Unidos y/o pagar cantidades muy altas que oscilaban entre los \$12,000.00 USD y hasta los \$50,000.00 USD por persona, lógicamente esto no incluía los viáticos, la otra alternativa era traer a un grupo de consultores y los costos también se manejaban por grupos de 10 a 20 personas todo esto para formar Champions, Black Belts, Green Belts, además si queríamos que nos asesoraran en la metodología para el buen desarrollo de los proyectos los costos eran aparte.

Lógicamente las plantas terminaban pagando una fortuna en su despliegue, recuerdo que cuando tome mi primera formación en Seis Sigma la selección de si eras Green, Black o Master no se hacía por evaluación de competencias simplemente por el nivel de responsabilidad en la planta (si tenías mucha chamba y el puesto te absorbía te quedabas como Green, si es posible que estés de medio tiempo e ir dejando tu puesto a alguien más eras Black Belt y el que quedaba como Master era alguien con buen potencial de desarrollo y se puede poner a alguien más a cubrir su puesto en el momento), todos iniciábamos tomando

la misma formación, cuando tenía dudas iba con mi compañero que le habían dado el rol de Master Black Belt para que me asesorará y recuerdo que terminaba diciéndome “que quieres que te diga si no lo sé, estoy igual que tú, así que investigale” ya se imaginarán las presentaciones al director de mi división los resultados lógicamente no eran los esperados y tuvimos muchos tropiezos, es más ya no recuerdo la cantidad de proyectos que cerré antes de aplicar completamente la metodología y es que empezaba a aplicar algunos conceptos y herramientas y nos dábamos cuenta de lo que dejábamos de hacer, por lo tanto aplicábamos quick wins y el proceso se mejoraba y ya no había problemas.

El haber hecho el mejor proyecto de Seis Sigma en la división del grupo donde estaba en la 1er premiación me dio muchas enseñanzas de que debemos de hacer con los equipos y cuando pase a otro conglomerado de empresas del sector automotriz aplique lo aprendido, fue mucho esfuerzo y muchísimos más aprendizajes creo que el principal de ellos fue que no buscáramos proyectos que dieran ahorros de \$250,000.00 USD sino más bien orientados a la satisfacción de nuestros clientes.

Errores, aprendizajes, áreas de oportunidad, fracasos tuvimos muchos pero al final al ver a la comunidad de seis sigma dando resultados en millones de dólares en beneficios tangibles y validados por los contralores de cada división fue satisfactorio pero lo más satisfactorio fue el cierre de proyectos encontrando y eliminando la causa raíz y sobre todo con la satisfacción del deber cumplido con el cliente, aplicando lo aprendido en forma disciplinada, técnica, humana y sustentable en cada proyecto, **ESTO ME LLEVA A REMARCAR QUE SE**

MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT



SEIS SIGMA

**-Rendimientos de excelencia en la satisfacción
de nuestros clientes-**

**Juan José Mireles Linares
México**

TRATA DE PERSONAS, NO DE SISTEMAS, CUANDO SE TRATÁ DE MEJORAR.

Un dato que a la fecha nos llevó hacia otro punto de mejora es que de 497 proyectos bajo la metodología de seis sigma en los que he desarrollado, asesorado, aprobado y validado, el 87 % de ellos es consecuencia de una mala aplicación de la gestión de proyectos, es preocupante el darnos cuenta de que aunque tenemos los conocimientos teóricos de sistemas, metodologías y herramientas no la aplicamos adecuadamente y cuando ya tenemos todo en el proceso del día con día entonces si queremos hacer mejoras y el trabajo de mejorar se vuelve titánico, pero entendemos que nos contratan para dar resultado y no explicaciones.

A continuación, les quiero compartir un breve repaso de seis sigma:

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA SEIS SIGMA

Cuando se presenta un problema en un proceso, la mayoría de las veces en primer lugar acudimos a nuestra experiencia para buscar causas y encontrar soluciones, posteriormente cuando nos damos cuenta de que esto no es suficiente recurrimos entonces a Sistemas, metodologías, técnicas y herramientas para la solución y en el menor de las veces en la prevención de los problemas.

Cuando el grado de complejidad del problema es mayor se requiere la utilización de metodologías más robustas e integrales para la identificación y eliminación de las causas raíz.

Y es precisamente Seis Sigma una de las metodologías más efectivas en estos casos, ya que cuenta con una estructura definida y organizada, junto con la aplicación de control estadístico del proceso, métodos estadísticos, el adecuado uso de la estadística descriptiva e inferencial (p.e. diseño de experimentos, análisis de regresión, CEP, etc.), y el trabajo en equipo garantiza la solución del problema desde la causa raíz.

OBJETIVOS DE SEIS SIGMA

- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Generar ahorros económicos.
- Traducir las metas estratégicas en resultados

PROPÓSITO EN LAS ORGANIZACIONES

Es evidente que el principal factor diferenciador en una organización es la satisfacción de sus clientes, es por ello que las organizaciones deciden impulsar proyectos de mejora con una estructura robusta como la metodología de Seis Sigma ya sea bajo el enfoque Diseño para Seis Sigma (DFSS), en el área de recursos humanos (Human Sigma) o aplicando la mejora en los procesos de servicio también



MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT



SEIS SIGMA

-Rendimientos de excelencia en la satisfacción
de nuestros clientes-

Juan José Mireles Linares
México

conocido como transaccionales o de manufactura bajo la metodología DMAIC, siempre orientados a incrementar la satisfacción de los clientes y obtener beneficios económicos significativos como consecuencias para las organizaciones.

LA MEJORA DEL PROCESO SEIS SIGMA

Para una efectiva implantación de Seis Sigma la disciplina es el factor imperativo durante el desarrollo de cada una de las 5 fases que componen la metodología.



Estas fases son: Definir, Medir, Analizar, Mejorar, y Controlar, conocida como DMAIC por sus siglas en inglés.

CURSOS INTEREMPRESA

- ✓ Gestión de riesgos ISO 31000:2018
- ✓ Interpretación ISO 9001:2015
- ✓ Interpretación ISO 14001:2015
- ✓ Interpretación ISO 45001:2018
- ✓ Interpretación norma FSSC 22000
- ✓ Interpretación norma ISO 27001
- ✓ Interpretación norma BASC
- ✓ Auditores internos / líderes de ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, 17025:2017, 22000:2018, entre otras.
- ✓ Auditores líderes trinorma con Certificación Mundial Exemplar Global
- ✓ Cursos de Sistemas Integrados de Gestión

Para más información / cotizaciones:
eventosycapacitaciones@inlac.org.gt

MÁS INFORMACIÓN:

TELS. (+502) 2366-1529 / 2333 4556

inlacguatemalaeventos@gmail.com / inlacguatemalaeventos2@gmail.com

WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT