

Six Sigma como instrumento para mejorar la calidad y la lealtad de mis clientes

Numerosas empresas utilizan la metodología Six Sigma como metodología obligatoria en sus procesos, debido a tres razones fundamentales:

- Six Sigma se hace imperativo cuando se requiere evaluar y mejorar la calidad de los servicios y de los productos que el cliente demanda.
- Six Sigma es un medio para reducir la complejidad de diseños de productos y procesos al tiempo que se aumenta su confiabilidad.
- Six sigma es una puesta en escena para combatir lo que muchas veces se atribuye a la “mala suerte”; siendo una metodología aplicable no solo en el área de producción, sino en cualquier lugar de la organización.



La visión de algunas empresas que optan por Six Sigma:

“Nuestra visión es convertirnos en la mejor empresa de nuestro sector, haciendo productos de clase mundial para la satisfacción total del cliente”.

Dicha organización tiene la mejor oportunidad para desarrollar su negocio y sobrevivir, debido a su mayor rentabilidad y competitividad, sobre todo en los tiempos actuales donde la competencia es muy fuerte.

Dos aspectos sobre los que gira la metodología Six Sigma:

- Permite generar productos y servicios a bajo costo, ya que es menos costoso producir bien a la primera que gastar dinero en ajustes y correcciones.

- La calidad se puede cuantificar y su diagnóstico y seguimiento es un compromiso día a día, ya que Six Sigma se sustenta en datos certeros más que en experiencias, juicios o creencias pasadas.

“Si no podemos medir, no sabemos dónde estamos, y si no sabemos dónde estamos, nos encontraremos a merced del azar”

Six Sigma nos impulsa hacia una sensación de urgencia, a cuestionar el estado actual de las cosas, y hacia una necesidad de situarnos en los niveles de estándar mundial, siendo un instrumento esencial para crear conciencia en la mejora continua y sistemática, ya que Six Sigma es además es una excelente metodología para fortalecer los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en las normas ISO.

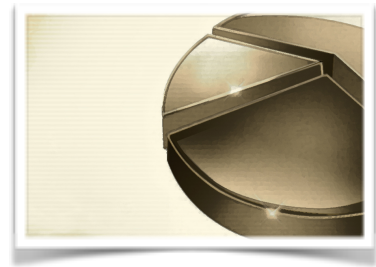
Las dos piedras angulares de Six Sigma:

- Metodología sistemática.

Six Sigma es una metodología sistemática que se concentra en la mejora de los procesos más que en la reacción de corregir fallos una vez ocurridos, siendo una metodología aplicable a cualquier campo de actividades empresariales, como son las manufactureras, comerciales, servicios y gubernamentales.

- Green Belts y Black Belts

Son los agentes de cambio, entrenados y capacitados en el uso de métodos estadísticos. También se les llama “los comandos infiltrados” ya que están debidamente preparados para desarrollar proyectos con objetivos ambiciosos.



Lo que es Six Sigma en pocas palabras:

A corto plazo aporta soluciones rápidas a problemas sencillos o repetitivos; a largo plazo aporta una metodología de diagnóstico, diseño robusto, establecimientos de tolerancias, al tiempo que aporta un medio sencillo de comunicación y establecimiento de metas.

Aporta herramientas de mejora: análisis de causa raíz, diseño de experimentos, análisis de regresión, tolerancias, diseño robusto y otros métodos sistemáticos para reducir la variabilidad de los procesos, la cual daña la confianza con el cliente.

No menos importante es la estructura organizativa que utiliza Six Sigma por medio de los Green y Black Belt, colaboradores especialmente entrenados para mover a la organización a la consecución de los objetivos marcados.

Six Sigma más que una filosofía de calidad, es una estrategia que aporta resultados tangibles.

