

# ÍNDICE

<b>Prefacio</b> .....	9
-----------------------	---

## SECCIÓN I ESTABLECIENDO LAS BASES

<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>ORGANIZACIONES Y NECESIDAD DE CAMBIO</b> .....	15
1.1. ¿Qué es una organización? .....	17
1.2. Factores que influyen en las organizaciones .....	18
1.3. Comprendiendo el cambio .....	22
1.4. Una necesidad para el cambio: mejora continua .....	25

<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>CALIDAD. FIABILIDAD Y SEIS SIGMA</b> .....	29
2.1. ¿Qué es la calidad? .....	31
2.2. ¿Qué es la fiabilidad? .....	34
2.3. La voz del cliente .....	35
2.4. Seis Sigma y fiabilidad .....	37

## SECCIÓN II DOS CUESTIONES CLAVES EN LOS RECURSOS DEL PROYECTO SEIS SIGMA

<b>CAPÍTULO 3</b>	
<b>EL “CINTURÓN NEGRO” SEIS SIGMA</b> .....	45
3.1. Introducción .....	47
3.2. Habilidades requeridas para un “cinturón negro” .....	48
3.3. Las tareas de un “cinturón negro” .....	50
3.4. Rasgos de un “cinturón negro” .....	51

<b>CAPÍTULO 4</b>	
<b>EL “CAMPEÓN” SEIS SIGMA</b> .....	53
4.1. Características del “campeón” .....	55
4.2. Tareas claves del “campeón” sigma .....	55
<b>Resumen</b> .....	56

**SECCIÓN III  
LOS SEIS PASOS CRÍTICOS**

<b>CAPÍTULO 5</b>	
<b>LA METODOLOGÍA SEIS SIGMA: EL ESPECTRO MÁS AMPLIO ..</b>	61
5.1. Introducción .....	63
5.2. Los seis pasos .....	63
<b>Paso 1: Identificar el síntoma o tema principal</b> .....	67
Paso 1.1: Identificar y seleccionar temas potenciales o problemas .....	70
Paso 1.2: Seleccionar el “cinturón negro” .....	74
Paso 1.3: Dirigir un análisis situacional preliminar .....	75
Paso 1.4: Determinar la amplitud del proyecto .....	83
Paso 1.5: Seleccionar los miembros del equipo .....	88
<b>Paso 2: Establecimiento de las bases</b> .....	90
Paso 2.1: Orientar al equipo .....	90
Paso 2.2: Identificar la clave del proceso .....	90
Paso 2.3: Dirigiendo la investigación .....	92
Paso 2.4: Determinar las causas de las raíces potenciales .....	103
Paso 2.5: Desarrollo del informe global .....	104
<b>Paso 3: MECE</b> .....	105
Paso 3.1: Revisar el conjunto de hechos .....	105
Paso 3.2: Determinar la hipótesis inicial.....	105
Paso 3.3: Identificar las guías claves de acción .....	107
Paso 3.4: Desarrollar un diagrama de árbol.....	107
Pasos 3.5 y 3.6: MECE (Mutuamente Exclusivo, Colectivamente Exhaustivo) .....	108
Paso 3.7: Determinar las hipótesis estudiadas .....	109
Paso 3.8: Definir los componentes del estudio .....	110

<b>Paso 4: Vender la solución a la dirección .....</b>	<b>114</b>
Paso 4.1: Crear una presentación lógica .....	114
Paso 4.2: Crear apoyos visuales .....	116
Paso 4.3: Reuniones previas a la presentación.....	116
Paso 4.4: Presentación de los hallazgos a todos los <i>stakeholders</i> .....	116
<b>Paso 5: Diseñar el proyecto Seis Sigma .....</b>	<b>117</b>
FASE 1. DISEÑO DEL ESTUDIO.....	118
Paso 5.1: Determinar el establecimiento de especificaciones para las características críticas del proceso .....	118
Paso 5.2: Crear un plan de verificación .....	118
Paso 5.3: Diseñar un plan de control .....	120
Paso 5.4: Crear un diseño de posibles errores y análisis de sus consecuencias.....	120
Paso 5.5: Crear una metodología de comunicación .....	120
Paso 5.6: Crear un plan de acción .....	121
FASE 2. VERIFICACIÓN.....	121
Paso 5.7: Dirigir el estudio piloto .....	121
Paso 5.8: Evaluar los resultados del estudio .....	121
FASE 3. IMPLEMENTACIÓN.....	123
Paso 5.9: Diseñar un plan de implementación .....	123
Paso 5.10: Ejecutar los cambios .....	126
<b>Paso 6: Cerrar el estudio .....</b>	<b>126</b>
Paso 6.1 y 6.2: Crear una presentación lógica con material ilustrativo .....	128
Paso 6.3: Reunión previa a la presentación .....	128
Paso 6.4: Presentación de hallazgos a todos los <i>stakeholders</i> .	128
Paso 6.5: Agradecimiento a los miembros del equipo.....	129
<b>Resumen .....</b>	<b>129</b>
<b>Cómo fue desarrollada esta metodología .....</b>	<b>130</b>