

MITOS DE LEAN SEIS SIGMA

Sirve sólo para manufactura

Las aplicaciones iniciales exitosas fueron en manufactura, sin embargo desde 1997 se ha empezado a introducir en servicios. Jack Welch, CEO de GE, en el anuario de ese año, declaraba “puedo decir con orgullo que pusimos foco en todo proceso que afectara nuestros clientes, tanto en producción como en servicios, tratando de lograr la calidad casi perfecta”.

Ignora al cliente, ya que sólo busca beneficio tangible

Esta declaración no es mito sino un error de interpretación. Los proyectos candidatos para Seis Sigma, deben primero afectar al cliente y como segundo requisito, tener un impacto en la última línea. Se debe apuntar hacia ambos criterios.

Crea una organización paralela

Como las organizaciones en muchos casos ya están “jibarizadas”, producto de reducciones y reingenierías pasadas, la mayoría de los cargos y funciones se deben quedar como están. La idea es nutrir las funciones y actividades que se están ejecutando con aporte de valor para el cliente y atacar los mismos problemas diarios con herramientas y métodos Seis Sigma. La implementación no debería reportar a la larga aumentos significativos de los niveles de trabajo de la gente.

Requiere grandes equipos de trabajo

Hay mucha literatura que recalca que los equipos de trabajo deben ser pequeños pero efectivos. Lo importante es asignar a este trabajo a la mejor gente, los más capaces y los más comprometidos con el éxito de la organización en el programa.

Es otro programa de calidad como tantos otros

Basado en el bajo desempeño y resultado de otras iniciativas anteriores, muchos siguen esperando una “panacea” que les ayude a la calidad. Seis Sigma no es una panacea, ni pretende serlo; “es una forma nueva de manejar una organización en pos de la calidad” (Pyzdek 1999)

Es complicado y requiere mucha estadística

Los que vayan a desempeñar actividades claves en el desarrollo de Seis Sigma deben poseer un background analítico importante y deberán manejar algunas herramientas estadísticas, pero eso no quiere decir que tengan que conocer toda la base matemática detrás de las técnicas estadísticas para usarlas. Hoy en día esta brecha puede cerrarse con un sencillo y direccionado entrenamiento con los softwares estadísticos disponibles.