

Índice

Prólogo	13	CAPÍTULO 3	
Prefacio	15	DETERMINACIÓN DEL	
Agradecimientos	17	PROPÓSITO	87
Cómo usar este libro	18	Identificar y clarificar el propósito	88
		Entrenar a los ejecutivos	89
		Conformar el equipo de liderazgo	92
		Identificar potenciales proyectos	96
CAPÍTULO 1		CAPÍTULO 4	
UNA ESTRATEGIA CON		LIDERAZGO EJECUTIVO Y	
RESULTADOS PROBADOS	21	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA	107
¿Es Six Sigma una nueva moda?	22	Confirmar la decisión de desarrollar	
Pasa todos los días	23	Six Sigma	108
Qué es sigma	27	Definir la estrategia y plan de	
Qué busca el Six Sigma	29	despliegue	110
Otra situación de todos los días	31	Definir e instalar la estructura	130
Six Sigma y los costos	38	Definir pautas para seleccionar	
El Proyecto Six Sigma	44	proyectos	142
La cultura Six Sigma	51	CAPÍTULO 5	
En qué se basa el Six Sigma	54	CAPACITACIÓN	151
Las diferencias	61	Champion	153
Síntesis	63	Black Belt	154
		Green Belt	157
		Miembros de los equipos	158
		Gerentes	159
		Otras personas	160
		Cuando la capacitación es externa	160
CAPÍTULO 2		CAPÍTULO 6	
LIDERAZGO Y DESPLIEGUE SIX		DESARROLLO DE PROYECTO	
SIGMA	67	CRÍTICO	161
La cultura Six Sigma	68	El Proyecto Six Sigma	162
Nada impide que sea una moda más,			
pero	70		
Cómo iniciar un proceso Six Sigma	76		
Las claves del éxito	79		
Los errores más comunes	83		
Check list para el despliegue y			
la expansión	84		

Se requiere énfasis en.....	163	Refinar la descripción del problema u oportunidad	284
La metodología DMAIC - DMADV	166	La reunión de revisión	284
Preparándose para aplicar DMAIC - DMADV	171	Técnicas más utilizadas	286
Check list para la preparación	189	Sugerencias para la etapa	288
Síntesis	190	Síntesis para Medir	289
 CAPÍTULO 7		 CAPÍTULO 9	
DEFINIR	191	ANALIZAR	291
Cómo definir	193	Conceptos clave	295
Revisar el problema u oportunidad	194	El proceso de análisis	296
Identificar a los clientes	196	Confirmar la estrategia de análisis	297
Identificar y definir los CTQ's	197	Identificar causas raíces o fuentes de variación	299
Mapear el proceso	217	Identificar el desperdicio -no valor-	310
Identificar los Y's que necesitan mejora	223	Integrar las conclusiones	319
Desarrollar la estrategia de abordaje	225	Establecer objetivos operativos de mejora	320
Refinar el objetivo y alcance del proyecto	227	La reunión de revisión	321
La reunión de revisión	227	Otras técnicas utilizadas	322
Técnicas utilizadas	229	Sugerencias para la etapa	323
Sugerencias para la etapa	231	Síntesis para Analizar	325
Síntesis para Definir	233	 CAPÍTULO 10	
 CAPÍTULO 8		MEJORAR	327
MEDIR	235	Determinar los niveles adecuados para cada X	330
Sugerencias básicas para la etapa	240	Diseñar las soluciones	330
Consideraciones	241	Seleccionar la solución	338
El proceso de medición	248	Refinar la solución	340
Crear el mapa detallado del proceso	249	Verificar con un plan piloto	346
Seleccionar qué variables medir	250	Implementar	350
Recolectar los datos	256	La reunión de revisión	351
Determinar el desempeño del proceso	271	Técnicas más utilizadas	352
		Sugerencias para la etapa	357
		Síntesis para Mejorar	359

CAPÍTULO 11

CONTROLAR	361
Objetivos de establecer el control	361
Verificar la nueva capacidad y las mejoras	363
Transferir el proceso a la operación	366
Monitorear el proceso, los Y's y los CTQ's	366
Cerrar el proyecto y celebrar	366
La reunión de revisión	367
Técnicas más utilizadas	369
Sugerencias para la etapa	371
Síntesis para Controlar	372

CAPÍTULO 12

DMADV	375
Las claves del DMADV	377
Las diferencias con el DMAIC	379
Cuándo utilizar DMADV	379
Definir	381
Medir	385
Analizar	391
Diseñar	396
Validar	401
Técnicas más utilizadas	403
Síntesis	405

CAPÍTULO 13

CASOS	407
El caso de una metalúrgica	408
El caso de una empresa de servicios	412

CAPÍTULO 14

INTEGRACIÓN Y EXPANSIÓN	435
Integrar	436
Expandir	444

CAPÍTULO 15

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES ...	445
Sobre el Enfoque Six Sigma	445
Sobre la implementación del Six Sigma	450
Estructura Six Sigma	452
Costos, inversiones y resultados	454
Sobre el cliente	457
Proyectos y técnicas	457
La relación con el TQM, el Premio Nacional a la calidad y las normas ISO	460
Los cambios	465
Los fracasos	465
Otras preguntas	466
BIBLIOGRAFÍA	467
ACERCA DE LOS AUTORES	475