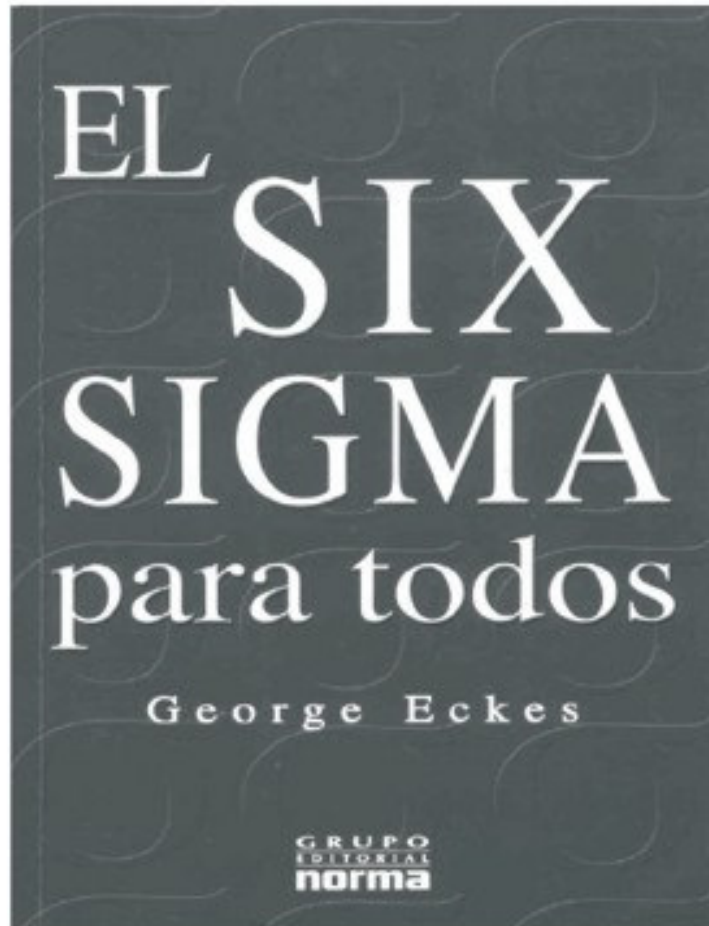


## **El six sigma para todos**

George Eckes, Bogotá: Grupo Editorial Norma, año, 2003 166 páginas



George Eckes, Bogotá: Grupo Editorial Norma, año, 2003 166 páginas

El libro tiene como objetivo suministrar conceptos y técnicas para implementar el concepto de “manufactura ajustada” (*sloan manufacturing*) en las empresas. Para ello, el autor explica la forma como se transforman los gustos, deseos y demandas del cliente en productos o servicios. Según el autor, la empresa logra hacer coincidir las expectativas del consumidor con los atributos del producto o servicio que ofrece a través de la aplicación del concepto de seis sigma ( $6\sigma$ ). Eckes define el seis sigma como una medida de la satisfacción del cliente y como un nivel

de desempeño de los procesos de la empresa. En términos de calidad significa que probablemente existan tres unidades o no conformidades defectuosas por millón.

El libro menciona los pasos a seguir para su implementación: creación del sistema de administración del seis sigma, identificación de los procesos dentro de la empresa y focalización en aquellos que afectan negativamente los objetivos de la empresa, y organización de equipos por proyectos, aplicando conceptos y herramientas de calidad para lograr altos desempeños.

Eckes es enfático en afirmar que el seis sigma es un conjunto de principios y técnicas gerenciales que copia esquemas de otras disciplinas, pero las ordena hacia un fin específico: lograr altos rendimientos. Es así como comienza por abordar las *tácticas* para su implementación y afirma que son muy parecidas a las del método científico: definir, medir, analizar, mejorar y controlar. Cada una de estas etapas utiliza herramientas estadísticas de calidad y formatos de fácil utilización que ayudan a cumplir el objetivo de cada fase.

El libro está dividido en seis capítulos. El primero busca explicar el significado gerencial de seis sigma y los resultados que algunas compañías norteamericanas han logrado con su aplicación. El segundo y tercer capítulos se refieren al componente estratégico y táctico, describiendo la forma en que debe desplegarse el concepto en toda la organización. El cuarto y quinto capítulos se refieren a la utilización de diez herramientas técnicas y diez herramientas “livianas” para “operativizar” adecuadamente esta filosofía gerencial. Finalmente, en el sexto capítulo, el autor responde diez preguntas comunes sobre el seis sigma.

En conclusión, la filosofía del seis sigma es ecléctica en cierta forma, puesto que utiliza un conjunto de técnicas gerenciales y estadísticas, combinándolas con elementos de *gemba kaizen*, calidad total, control estadístico de calidad e incluso teoría de las restricciones para lograr empresas de alto rendimiento en sus procesos y en la fabricación de sus productos.

En ciertas partes, el autor explica muy superficialmente algunas herramientas, como en el capítulo de clientes, sus necesidades y requisitos; en otras explica de forma didáctica conceptos complejos. Sin embargo, la bondad del texto se encuentra en ofrecer una buena aproximación a esta filosofía gerencial. La obra es un abrebocas sobre el tema, lo que hace necesario complementar la lectura con otros textos y con la experiencia para profundizar.

*José Stalin Rojas A.*

*Profesor Área de Producción*