

Notas de la Dirección

Conferencia sobre Proyectos Lean – Manejo del cambio cultural

El 25 de Mayo pasado asistimos a la conferencia que ofreció el Ing. Gustavo Paredes del Grupo Chamberlain en las instalaciones de ITT Cannon. La asistencia volvió a implantar una marca con más de 40 asistentes.

El tema fue sobre la implantación de Proyectos Lean y el Manejo del Cambio Cultural. Gustavo nos expuso de una manera amena y sencilla las dificultades que se presentan en la implantación de proyectos de manufactura esbelta y que son más de carácter humano que técnico. Habló, entre otras cosas, de la rápida y favorable respuesta que encontraron en los operadores para implantación de iniciativas de manufactura esbelta así como del fácil olvido y total desinterés si no es mantenido el esfuerzo de manera continuada y disciplinada por parte de los mandos medios y altos.

Muchas de las experiencias compartidas por Gustavo fueron fácilmente reconocidas por los asistentes como propias en situaciones similares y las respuestas sin ser mágicas implican un esfuerzo continuado, disciplinado y lleno de actitud positiva y sinceridad para lograr la ayuda de una gran mayoría que presenta resistencia al cambio independientemente de ser beneficiado o no por el mismo.

Desde aquí le enviamos un agradecimiento a Gustavo y su empresa el Grupo Chamberlain por compartir estas valiosas experiencias y un agradecimiento especial a ITT Cannon por facilitar sus instalaciones y apoyar el esfuerzo de ASQ Nogales por comunicar y compartir experiencias del área de la calidad.

Nos vemos en la siguiente conferencia.

Victor Reyes

Publicidad/Publicaciones

Artículo

La ley de Pareto, un principio/técnica administrativa

[Solo si la Ley de Murphy se mantiene bajo control]

[Este artículo está en la siguiente página de internet: , <http://home.alltel.net/mikeric/Misc/Pareto.htm>, VR]

A finales de los 1800s, el economista y ávido jardinero Vilfredo Pareto estableció que el 80% de la tierra en Italia era propiedad del 20% de la población. Después, mientras se dedicaba a la jardinería observó que el 20% de los pies de guisantes generaban el 80% de los guisantes cosechados. Así nació una teoría que ha aguantado las pruebas del tiempo y el escrutinio. El principio de Pareto o la regla 80:20 ha probado su validez en varias otras áreas.

En el mundo de los negocios, se ha encontrado que el principio puede aplicarse a muchas áreas, tales como:

Reuniones:

El 80% de las decisiones vienen del 20% del tiempo de la junta.

Dolores de cabeza administrativos:

Aproximadamente el 80% de los problemas y dolores de cabeza de su administración son causados por solo el 20% de sus problemas.

Administración del tiempo y lista diaria de cosas por hacer:

80% de los resultados y avance medibles vendrán de solo el 20% de las cosas de la lista diaria de cosas por hacer. El mayor problema es que la mayoría de la gente está muy ocupada apagando fuegos que nunca prestan atención a las pocas actividades vitales que llevarán a los mejores resultados.

Interrupciones:

El 80% de las interrupciones que tiene un gerente provienen del 20% de la misma gente.

Defectos de los productos:

Aproximadamente el 20% de los errores típicamente causan la parte del león en los defectos.

Vendedores:

Aproximadamente el 20% de los vendedores rendirán el 80% de las ventas anuales.

Quejas de Clientes:

Más o menos el 80% de las quejas del cliente son acerca del mismo 20% de proyectos, productos o servicios.

Unidades de Negocio:

Aproximadamente el 20% de las unidades de negocio de las compañías producirán el 80% de los ingresos anuales.

Continúa en la página 2

EN ESTE BOLETÍN:

| Pág | Contenido |
|-----|---|
| 1 | Notas de la Dirección |
| 1 | Artículo: La ley de Pareto, un principio/técnica administrativa [Solo si la Ley de Murphy se mantiene bajo control] |
| 3 | Conferencia Mensual |
| | Mejoramiento estructural de la Documentación del Sistema de Administración de Calidad aplicado al ISO9001:2000 |
| | Elías Robles Motorola |

GRUPO DE DIRECTORES

PRESIDENTE

VERÓNICA GUERRERO SILVA

INGENIERO DE CALIDAD
GRUPO CHAMBERLAIN
Tel.: 311-1400 Ext. 5995

Email: veronica.guerrero@grupochamberlain.com

VICEPRESIDENTE / PRESIDENTE ANTERIOR

ULISES ROSAS

GERENTE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN
C.R. BARD
Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3046 / 311-0800 al 311-0809

Email: ulises.rosas@crbard.com

TESORERO

MARIO AGUILAR

INGENIERO DE CALIDAD
ITT CANNON DE MÉXICO
Tel.: 311-0050 Ext. 5654

Email: Mario.Aguilar@itt.com

SECRETARIO

JUAN RIVERA CASTAÑEDA

GERENTE DE CALIDAD
AMPHENOL - OPTIMIZE
Tel. : (520) 397-7024 / 311-1600 Ext. 7024

E-mail: jrivera@amphenol-optimize.com

COORDINADOR DE OBTENCIÓN DE METAS (SMP)

VP CERTIFICACIÓN / EDUCACIÓN

ERIC SMITH RAMÍREZ

GERENTE DE CALIDAD (CPD)
GRUPO CHAMBERLAIN
Tel.: (520) 761-5603 / 311-1400 Ext. 5603

E-mail: eric.smith@grupochamberlain.com

VP PROGRAMAS

ING. MARTÍN BALTÍERREZ

ING. DE CALIDAD
AMPHENOL - OPTIMIZE
Tel. : (520) 397-7136 / 311-1600 Ext. 7136

E-mail: mbaltierrez@amphenol-optimize.com

VP MEMBRESÍAS

FERNANDO QUIÑONES VÉLEZ

GERENTE DE CALIDAD
C. R. BARD INC.
Tel.: (520) 281-1471 Ext. 3122 / 311-0800 al 311-0809

Email: fernando.quinones@crbard.com

VP LOGÍSTICA

JAVIER ÁLVAREZ TAMAYO

INGENIERO DE CALIDAD
MOTOROLA DE NOGALES
Tel. : 311-1100 Ext. 3546

Email: MGIF0867@motorola.com

VP PUBLICIDAD/PUBLICACIONES (NEWSLETTER)

VÍCTOR F. REYES CRUZ

ASOCIADO ISO/QS 9000
TRAINIX

Tel.: 314-1454 victorreyes@prodigy.net.mx

Fechas para Certificaciones – 2004

| Certificaciones de ASQ | Límite | Examen |
|---|---------------|---------------|
| CQE Quality Engineer CQA Quality Auditor CSQE Software Quality Engineer | Oct 1 | Dic 4 |
| CQIA Quality Improvement Associate CCT Calibration Technician | | |
| CRE Reliability Engineer CQM Quality Manager CQT Quality Technician Six Sigma Black Belt Auditor-Biomedical CQA-HACCP Quality Auditor-HACCP CMI Mechanical Inspector | Ago 20 | Oct 16 |

Las fechas de arriba son para las ASQ locales e internacionales.

La ley de Pareto ...

Continúa de la página 1

Publicidad:

Más o menos el 20% de los anuncios comerciales generarán el 80% de los resultados de la campaña publicitaria. Si los negocios pudieran determinar cuál es ese 20% de los anuncios publicitarios que funcionan, literalmente, se ahorrarían sólo en los Estados Unidos miles de millones de dólares en costos de publicidad cada año.

Matemáticamente, 80:20/80:20/80:20 daría 96.2%. Esto es, tres paretos sucesivos casi harían el trabajo.

Limpieza:

Sólo el 20% del tiempo y esfuerzo darán el 80% de la limpieza.

Tender una cama:

Será el 80% lisa con el 20% del esfuerzo.

Cocinado de un pollo:

El pollo estará el 80% cocido en el 20% del tiempo.

Al principio del siglo pasado [*el artículo seguramente se escribió en el siglo XX, VR*], M.O. Lorenz y Vilfredo Pareto estudiaron la teoría de las distribución. Lorenz encontró un gran porcentaje del crimen fué cometido por un pequeño porcentaje del total de la población. Unos pocos desviados fueron responsables por la mayoría de los crímenes.

Pareto, un economista, encontró que un gran porcentaje de la riqueza estaba concentrada en una pequeña proporción de toda la población. De ésto, Pareto propuso su teoría logarítmica de la distribución de la riqueza, o lo que se ha llamado el principio de Pareto.

Joseph Juran usa la frase "Principio de Pareto" como una forma de describir cualquier distribución inequitativa,

Continúa en la página 4

CONFERENCIA MENSUAL

Mejoramiento estructural de la Documentación del Sistema de Administración de Calidad aplicado al ISO9001:2000



Elías Robles

Motorola Broadband Communications Sector



Lugar: Motorola de Nogales
Parque Industrial San Carlos
Nogales, Son.

Fecha y hora:
22 Junio, 2004 (martes)
18:00 hrs.

Entrada libre

Acerca del Expositor:

Elías es un Ingeniero Industrial en Producción egresado del Instituto Tecnológico de Nogales en 1996. También terminó una maestría en Administración en el propio ITN (2002).

Desde 1996 trabaja para lo que ahora es *Motorola Broadband Communications Sector* (antes *General Instruments*) en diversas posiciones: Ingeniero de Manufactura Jr., supervisor de producción, superintendente de producción, ingeniero de calidad del producto e ingeniero de producto Sr. en el área de Convertidores con varias responsabilidades tales como balanceo de líneas, estudios de tiempos y movimientos, elaboración y mantenimiento de *fixtures*, control y reducción del *scrap*, entrenamiento, control de reparación, control de producción, ciclocuentos, proyectos con diseño de experimentos en las soldadoras de ola, participación en varios equipos como el grupo ESD, caracterización, ergonomía, apoyo a producción en la calidad del producto, implantación del ISO 14001, entre

otras.

En los últimos años Elías se ha desarrollado en el área de Sistemas de Calidad como Coordinador de ISO 9000 y entre sus funciones ha tenido: mantener los programas de auditorías internas, mantener y controlar el sistema de acciones correctivas/preventivas, coordinador de ESD en el departamento de Reparación al Cliente, representante del departamento de Aseguramiento de la Calidad para el grupo de EHS y para el POPI (sistema para el manejo y control de la información interna), responsable de la transición hacia el ISO 9000 version 2000 desde mayo 15 del 2001.

Actualmente es Coordinador de Sistemas de Calidad y participa en los comités para el mejoramiento continuo del sistema de administración de la calidad, incluyendo la revisión, documentación, entrenamiento e implantación del sistema de calidad.

Continúa de la página 2

particularmente en la calidad. En forma simple, unos pocos son responsable de la mayoría. Juran llama a esto, la separación de los pocos vitales de los muchos triviales.

Más comúnmente, este principio se le ha llamado la regla del 80/20. De su propia experiencia, Ud. probablemente sentirá que el 80% del dinero de su iglesia o sinagoga es dado por el 20% de la gente o que en su departamento, el 80% de lo que realmente vale es hecho por el 20% de la gente. La proporción real puede ser 65/35 o 83/17 o alguna otra combinación, pero en la gran mayoría de la población los datos serán cercanos al 80/20.

El uso del Principio de Pareto o el "Pensamiento Pareto" debiera ser un modo de vida. El empleo del Principio de Pareto mejora bastante la eficiencia de la solución de problemas. En vez de desperdiciar tiempo, energía y dinero en esfuerzos para corregir todo, un solucionador de problemas experimentado enfocará su atención solamente en aquellas pocas variables que se han mostrado como responsables de la mayoría de los problemas. Un incremento en la habilidad para separar lo esencial de lo no esencial se logrará con la práctica, especialmente si es práctica involucra el uso de datos reales y no solo el "ojo por ciento" de la situación. Una vez establecido este enfoque, aparece una reacción normal en la solución de problemas. Con el tiempo, un "Pensador Pareto" experimentado puede inclusive hacer un juicio rápido y exacto sin tomarse el tiempo para obtener datos.

Frecuentemente cuando la gente se enfrenta a resolver un gran problema, se ve abrumada con la complejidad del la cuestión y el número de variables involucradas en el problema. A menudo se paralizan y son incapaces de hacer alguna acción significativa. Sin usar el "Pensamiento Pareto" la tarea de hacer una mejora a un proceso o resolver un problema importante es extremadamente difícil y por lo menos parece que requiere mucho más tiempo y trabajo del que uno puede disponer. ♦



**Escenas de la conferencia sobre Diseño de Experimentos .
(Abril 133 – 2004 en Grupo Chamberlain)**



**Escenas de la conferencia sobre Diseño de Experimentos .
(Abril 133 – 2004 en Grupo Chamberlain)**

