

**¿Cómo asegurar la
mejora continua en la
experiencia del cliente?**

Santiago Mayagoitia

Director de Operaciones México

Doctorado en Comunicación y Marketing (en proceso- Anáhuac México), Diplomado en Behavioral Science of Management por Yale University, MBA por el EGADE Business School, Diplomado en Innovación por el IPADE, Ingeniero del año 2019 por la Unión Jalisciense de Ingenieros, Presidente de la Comisión de Productividad y PyMEs del Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco, Delegado de la Cámara Nacional de Empresas de Consultoría en Guadalajara Jalisco, Delegado del Colegio Nacional de Ingenieros Industriales en Jalisco.

Profesor de maestría en ITESM a nivel Regional, Galardón Forjador de México 2021 por Forjadores México, Consultor Enlace+ por el Tecnológico de Monterrey, Miembro del Consejo Directivo de MIND México, Innovación y Diseño y participante activo en las mesas de trabajo de La Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos. Instructor avalado nacionalmente por SEP-Conocer, STPS e internacionalmente por la International Association for Six Sigma Certification, Council for Six Sigma Certification y el International Society of Six Sigma Professionals; cuenta con mas de 15 años de experiencia en excelencia operacional incluyendo implementaciones regionales y globales para empresas internacionales.

Master Black Belt, PMP, CSM y Coach Internacional ante el International Coach Federation, ha capacitado a miles personas en Lean Six Sigma. Santiago tiene una especialización en desarrollo de negocios por la universidad de Tsinghua, Beijing; cuenta con amplia experiencia en metodologías Lean Six Sigma para procesos de manufactura y con alta especialización en procesos de servicios, administrativos, BPO con ahorros estimados + 56 MDD.

Ha participado como gerente regional LATAM dando soporte a cuentas como Microsoft, McDonalds, Levis, CITI, Intel. Autor del libro "El Cubo" publicado en Latinoamérica cuyo objetivo es habilitar técnicas que incrementen la productividad en las PyMEs.



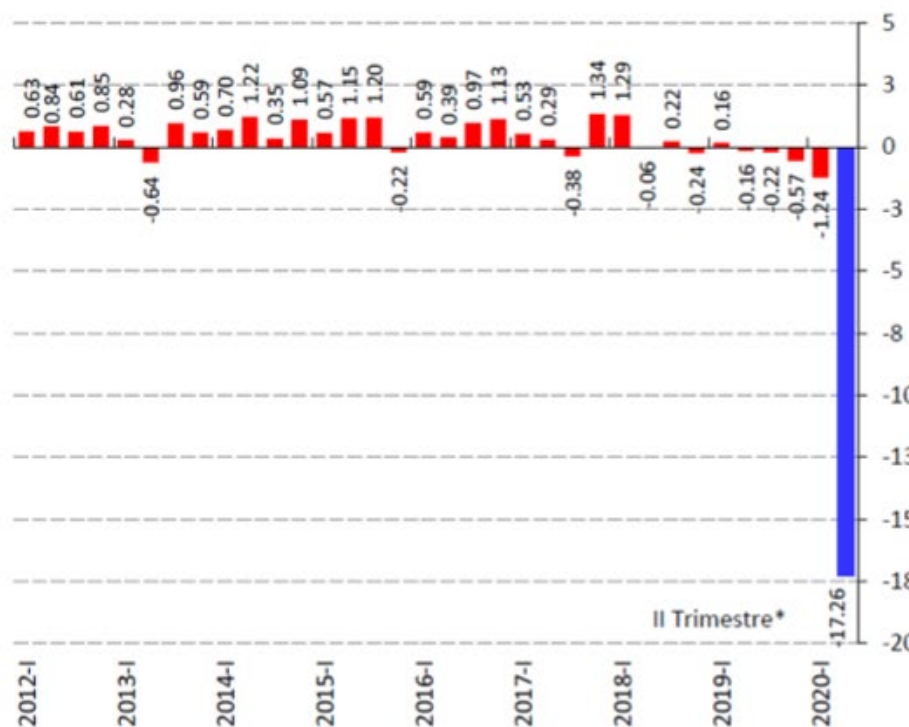
Experiencia Previa



Impacto en la actividad económica.

Producto Interno Bruto

Variaciones respecto al periodo anterior, por ciento, a. e.

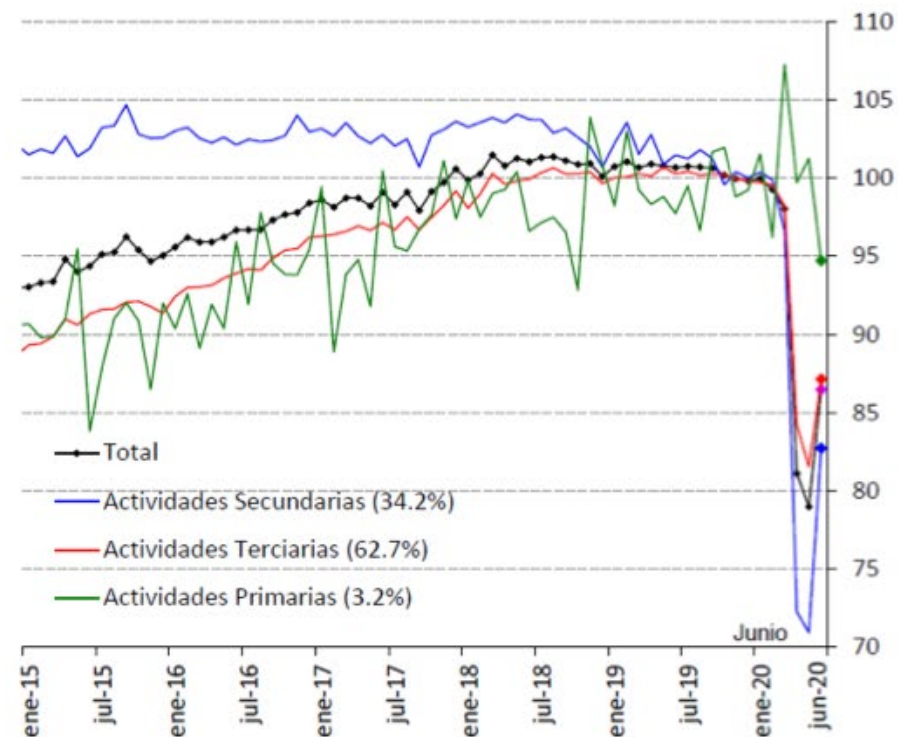


a. e./ Cifras con ajuste estacional.

*Las cifras correspondientes al segundo trimestre de 2020 se refieren a la estimación oportuna del PIB trimestral publicado por INEGI.
Fuente: Sistema de Cuentas Nacionales de México (SCNM), INEGI.

Indicadores de Actividad Económica

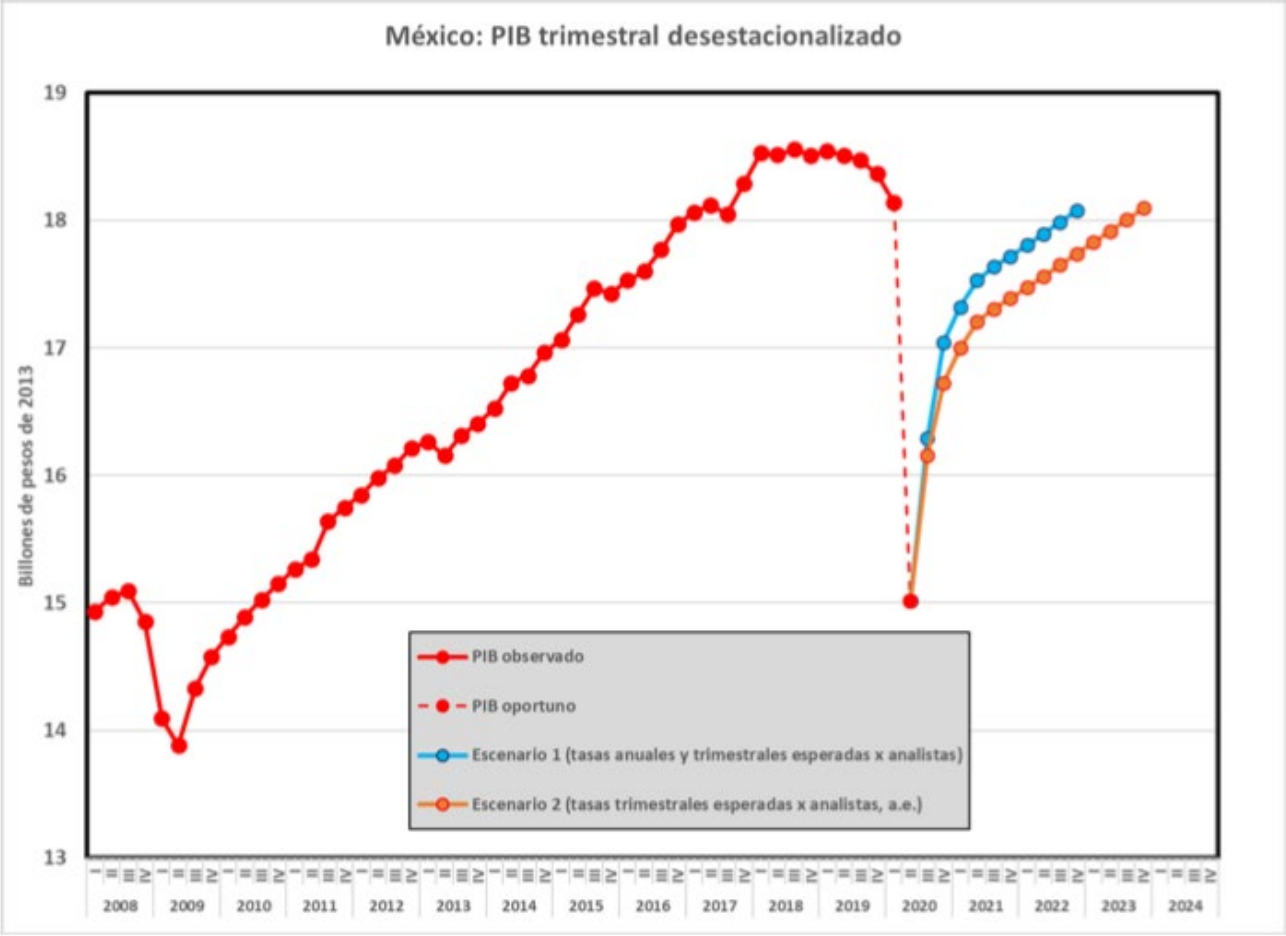
Índices 2019 - IV = 100; a. e.



a. e./ Cifras con ajuste estacional.

Los datos a junio de 2020 corresponden a la estimación implícita con base en el PIB oportuno.
*Las cifras entre paréntesis se refieren a la participación del componente en 2013.
Fuente: Sistema de Cuentas Nacionales de México (SCNM), INEGI.

Trayectoria implícita del PIB en las expectativas de los analistas del sector privado.



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI y Banco de México.

Forbes^{MÉXICO}

ÚLTIMAS NOTICIASSECCIONESPOLÍTICALIFEFORBES CABRAND VOICEFORBES RDRUSIA 2018

Portada / Últimas Noticias /

México conserva el título de la peor productividad en la OCDE

El pobre desempeño de México en términos de productividad puede explicarse, al menos en parte, por el bajo nivel de competencias de su fuerza laboral.

Arturo Solís
mayo 19, 2017 @ 6:42 am

EDICIONES: CDMX MONTERREY JALISCO ESTADO DE MÉXICO LAGUNA TAMAULIPAS LEÓN PUEBLA HIDALGO

IMPRESO TELEVISIÓN

MILENIO[®]

Ingresar

SECCIONES | Milenio > Negocios | Emprendedores Financial Times Finanzas Personales Godínez Millennials + Negocios

HOY AMLO Champions League NFL José José Caso Ayotzinapa 2 de Octubre Greta Thunberg

Comparte esta noticia



Banxico recorta expectativa de crecimiento para 2019 y 2020

El banco central estima que la economía mexicana crecerá menos de 1% este año.

ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD INTERNACIONAL

RESULTADOS GENERALES

Posición	País	Posición	País	Posición	País
1	Noruega	16	EUA	31	China
2	Dinamarca	17	Francia	32	Indonesia
3	Suiza	18	Israel	33	Rusia
4	Suecia	19	Portugal	34	Colombia
5	Irlanda	20	Rep. Checa	35	Perú
6	Países Bajos	21	Italia	36	Turquía
7	Finlandia	22	España	37	México
8	Austria	23	Hungría	38	Brasil
9	Australia	24	Chile	39	Sudáfrica
10	Corea del Sur	25	Polonia	40	Argentina
11	Japón	26	Grecia	41	India
12	Bélgica	27	Malasia	42	Guatemala
13	Alemania	28	Costa Rica	43	Nigeria
14	Canadá	29	Panamá		
15	Reino Unido	30	Tailandia		

Grupo de Competitividad



Alta



Adecuada



Media alta



Media baja



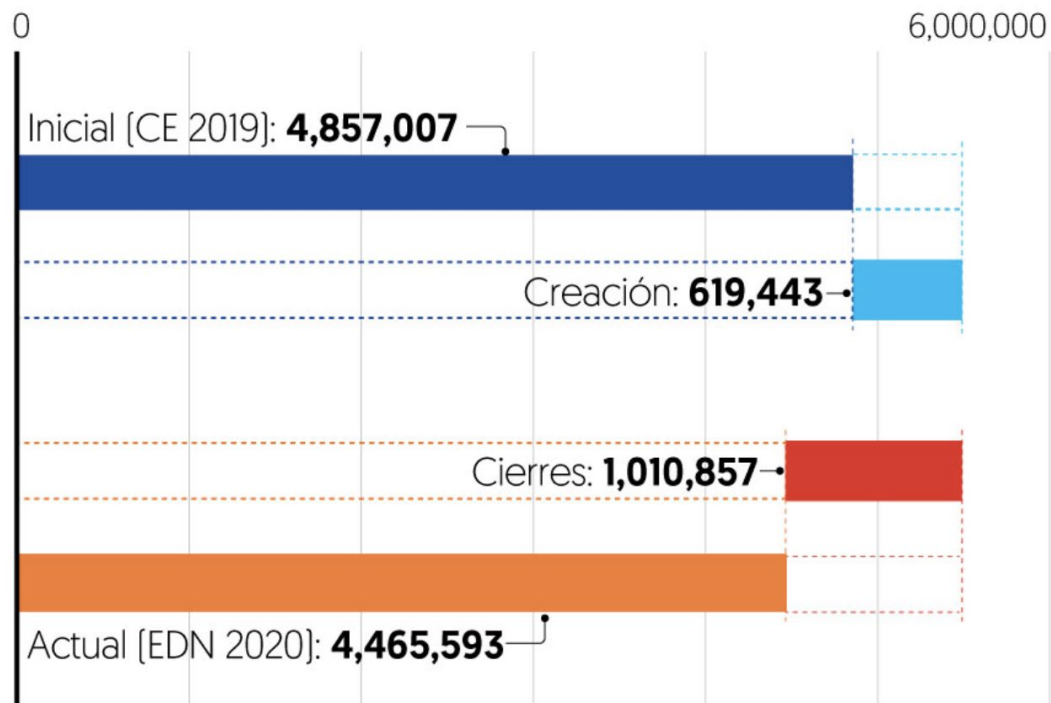
Baja



Muy baja

Afectación de la pandemia en las empresas

■ Cifras en número de establecimientos



A pesar de que el desarrollo tecnológico ha beneficiado a muchas empresas, durante el 2020 más del 20% de las PyMES cerró sus puertas principalmente por la falta de procesos, sistemas de reducción de costos operativos y una cultura enfocada al valor del cliente.

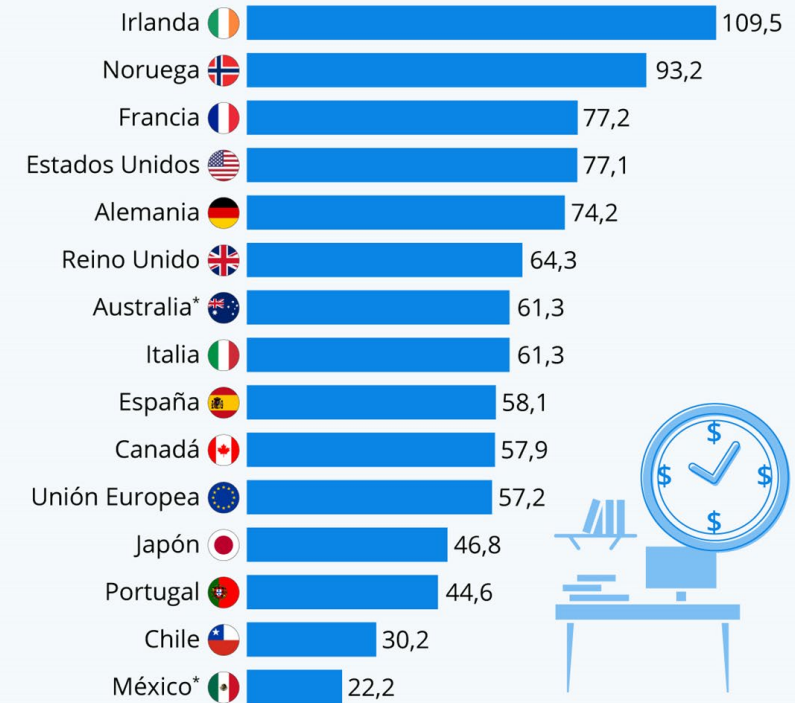
A lo largo del tiempo, la profesionalización de las empresas y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales ha sido un reto especialmente en las PyMEs, las cuales contribuyen con el 52% de PIB nacional.

La creación de las nuevas empresas es irrelevante si no resisten la adversidad.



¿Qué tan productiva es una hora de trabajo?

Producto interno bruto por hora trabajada en 2019 (en dólares estadounidenses)



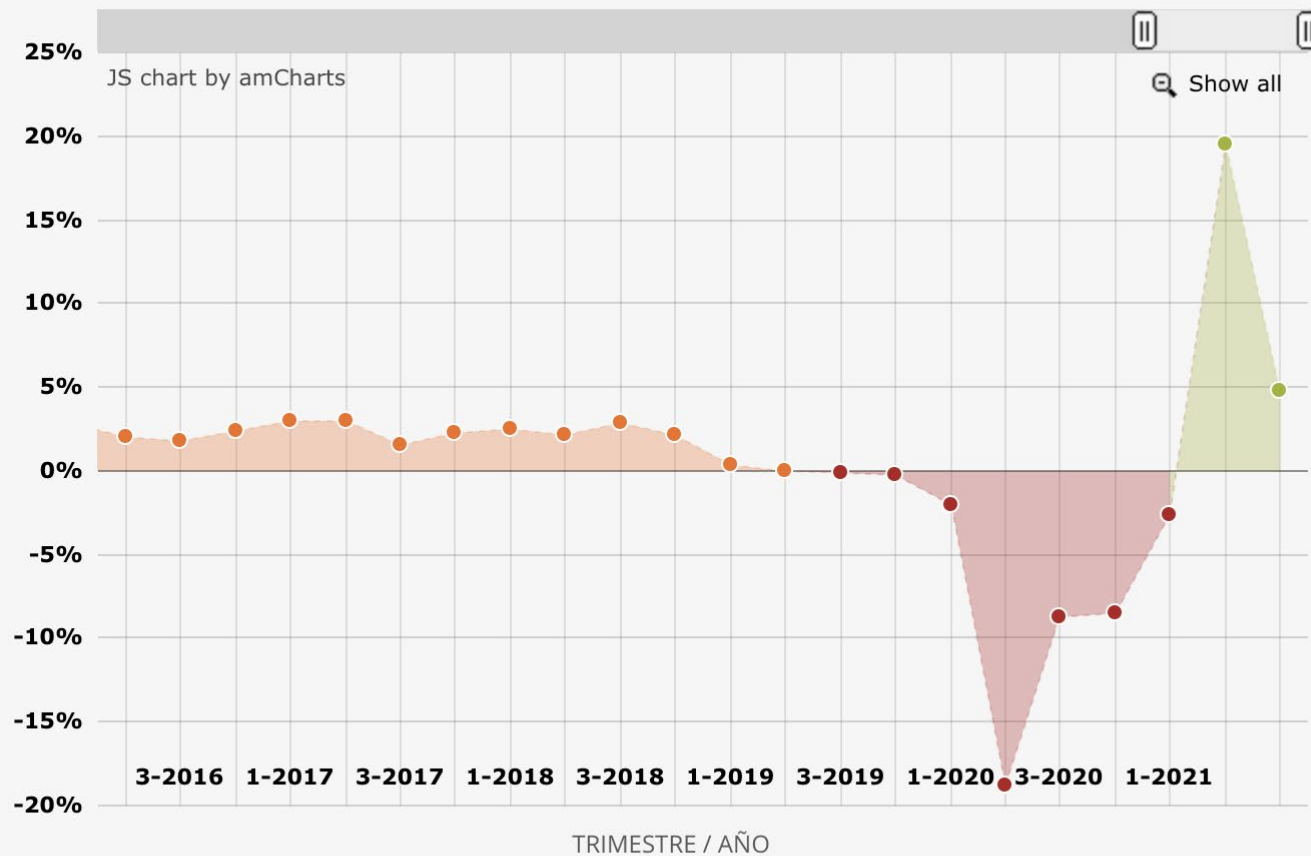
Valores corrientes. Países y regiones seleccionados.

* Estimación.

Fuente: OCDE

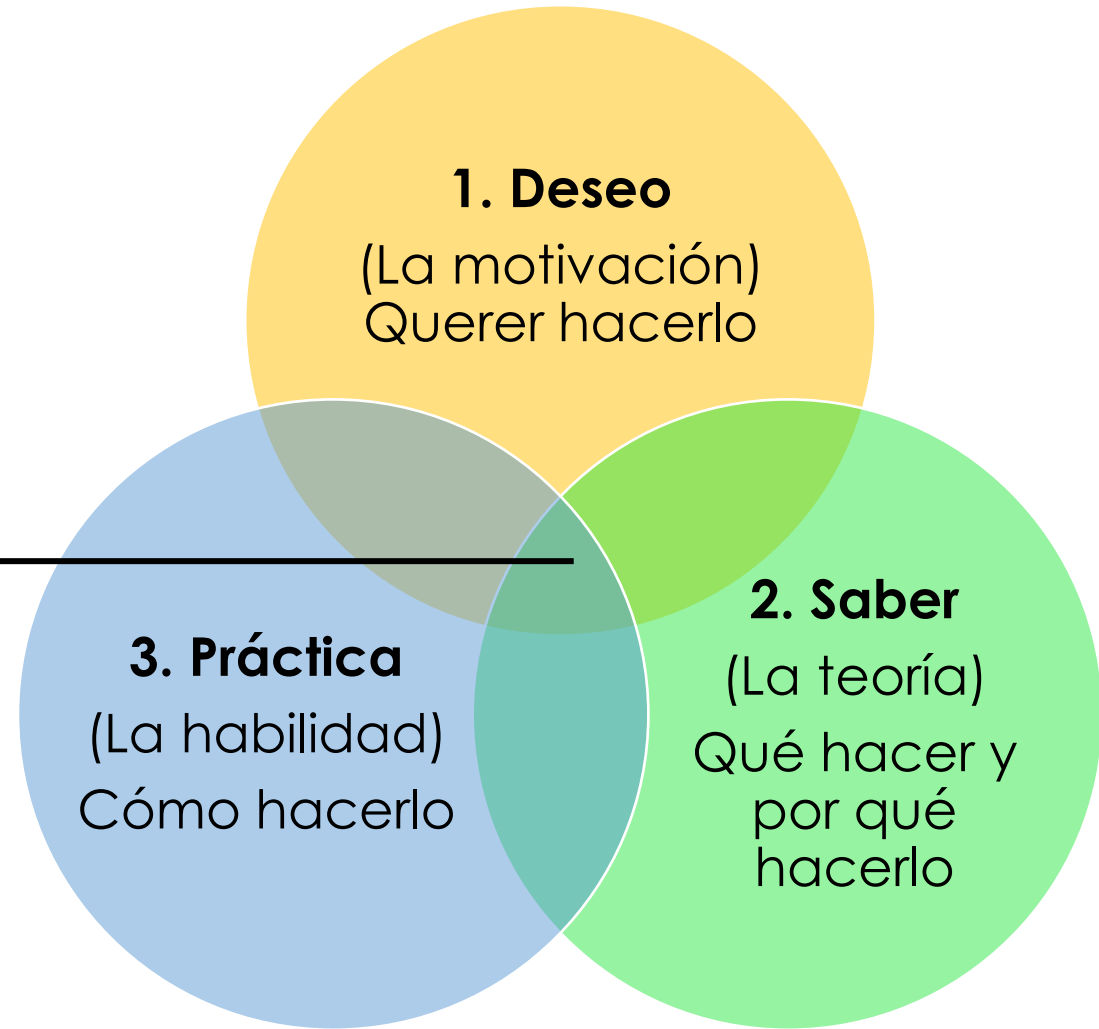


Tasa anual (crecimiento respecto al mismo trimestre del año anterior)



Fuente: Elaborado por México, ¿Cómo Vamos? con datos del PIB y la Estimación Oportuna del PIB (serie ajustada por estacionalidad a precios constantes de 2013) del Banco de Información Económica del INEGI. Determinación de la meta: el consejo de México, ¿Cómo Vamos? consideró que un crecimiento de 4.5% anual es adecuado para una economía del tamaño de la mexicana.

Hábito





QUÉ



PRODUCTIVO

RENTABLE





CÓMOS



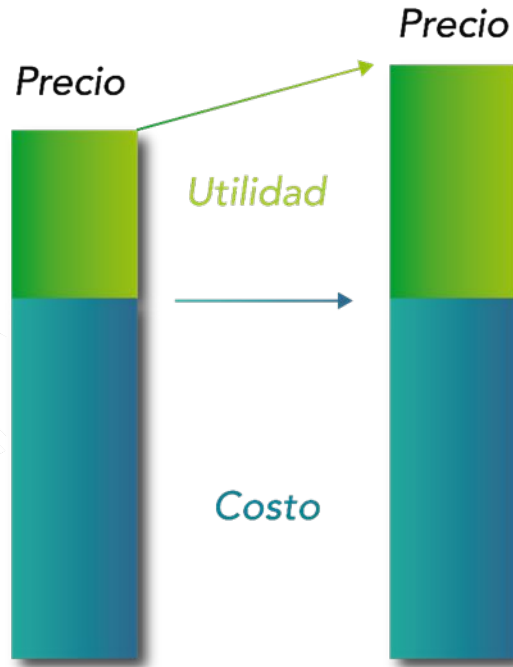
Trabajar más
no significa
ganar más





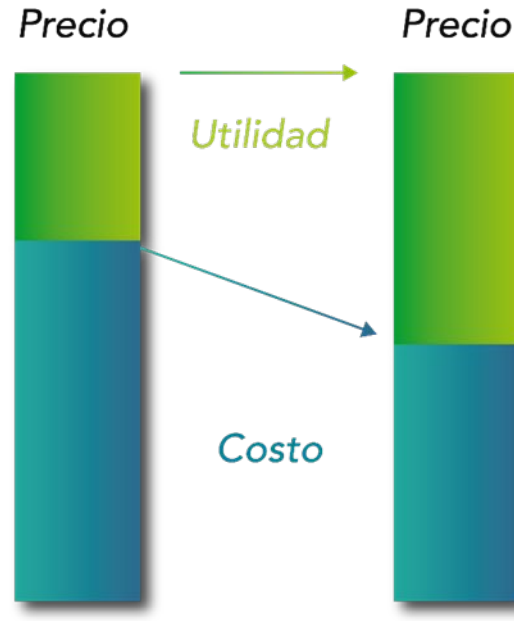
Genera
valor para
maximizar
la utilidad

¿La solución? La Mejora Continua



Pensamiento tradicional

$$\text{Costo} + \text{Utilidad} = \text{Precio}$$



Pensamiento LSS

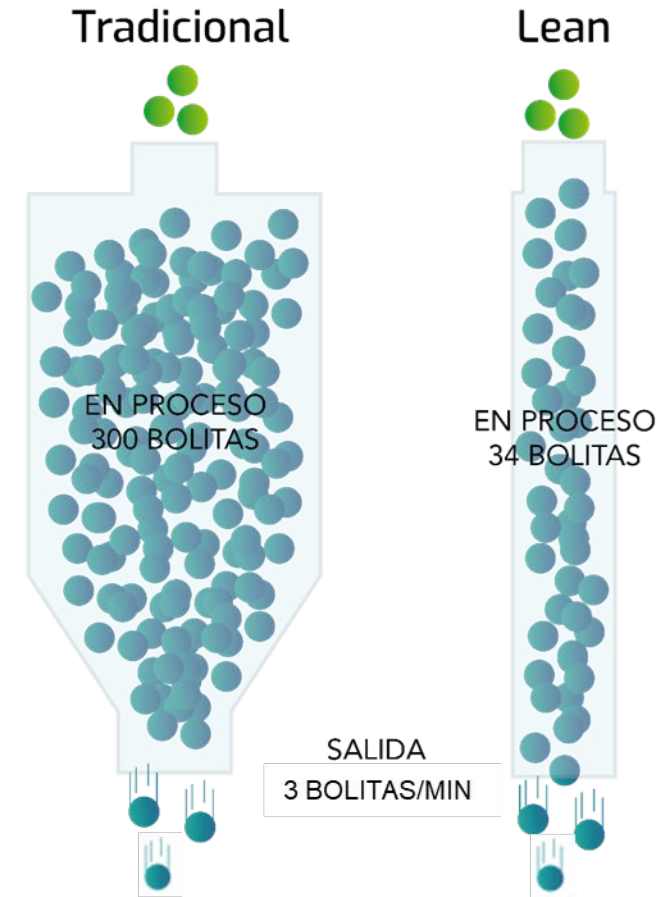
$$\text{Precio (fijo)} - \text{Costo} = \text{Utilidad}$$

La clave para mejorar la utilidad: **Reducción de Costos.**

6σ Lean y Six Sigma

Lean = Velocidad

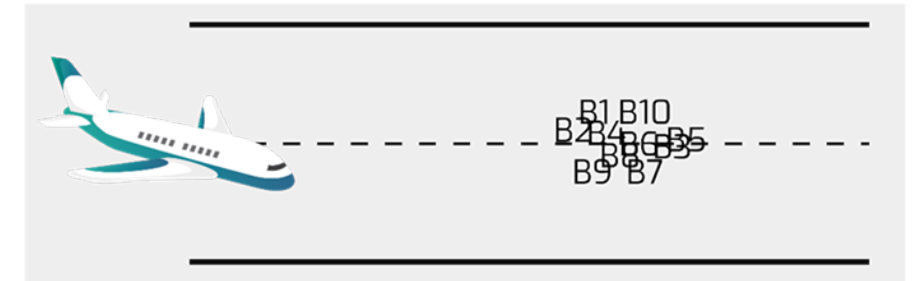
- Procesos Flexibles.
- Trabajo en Equipo.
- Procesos Estables.
- Flujo Continuo.



6σ Lean y Six Sigma

Six Sigma = Calidad

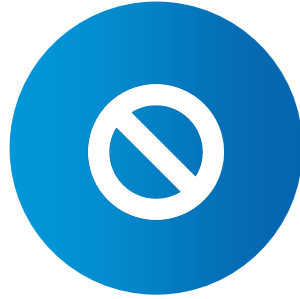
- Solución de problemas
- Proceso sin variación
- Rediseño e Innovación



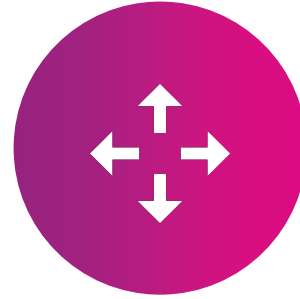
Desperdicios



Espera



Defectos



Movimientos



Transportación



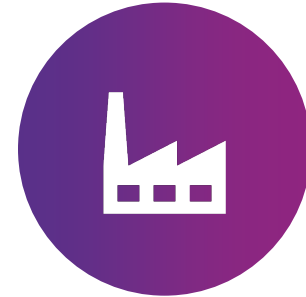
Talento no
utilizado



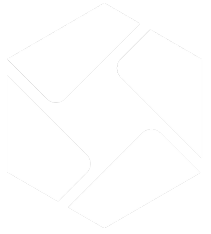
Sobreproducción



Inventario



Sobrepesamiento



Costos de no Calidad

Lo Más Caro



El cliente detecta defectos en el servicio recibido.

Caro



La empresa corrige internamente los defectos.

Lo Menos Caro

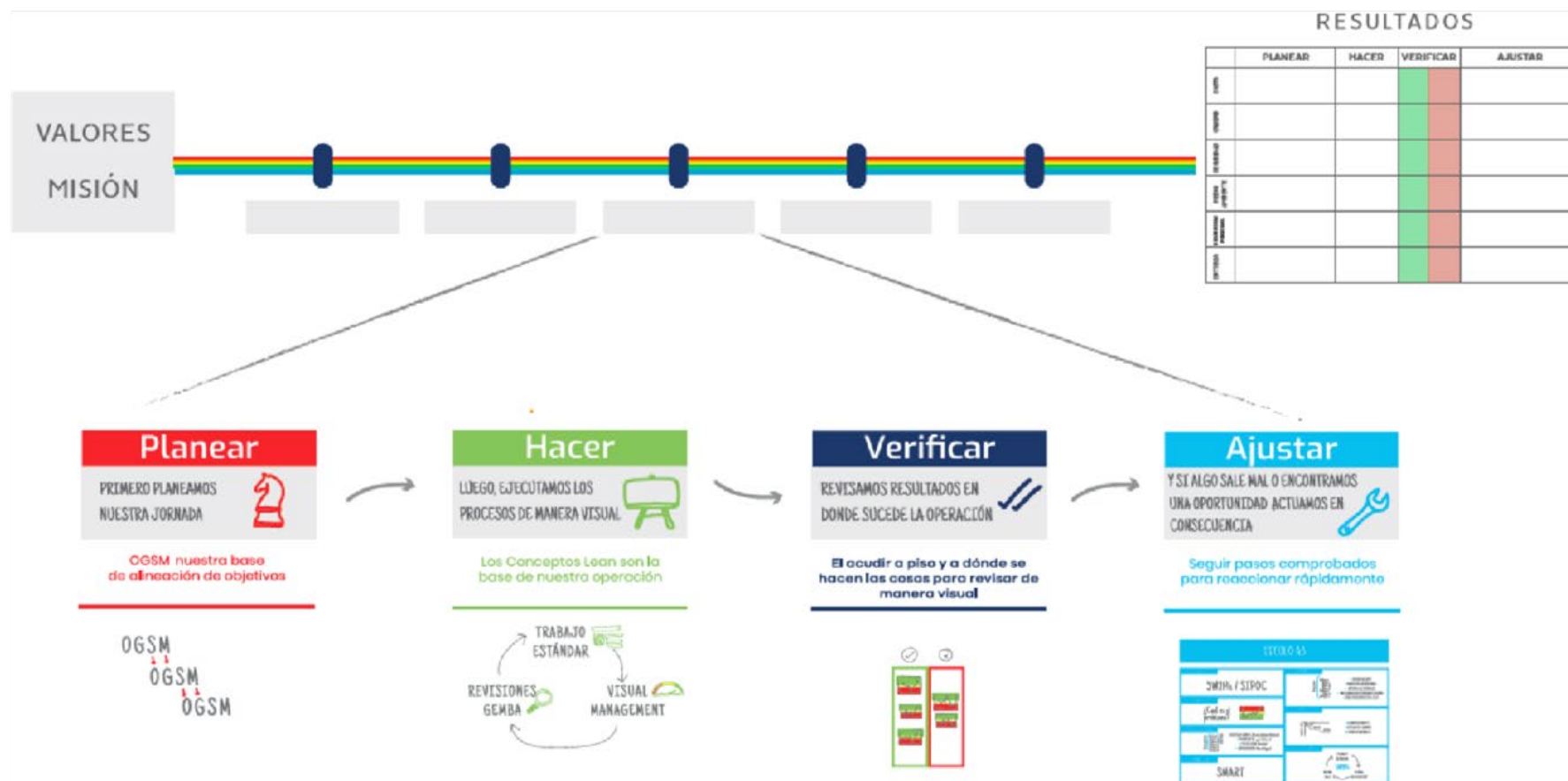


El empleado previene defectos y mejora continuamente la calidad.

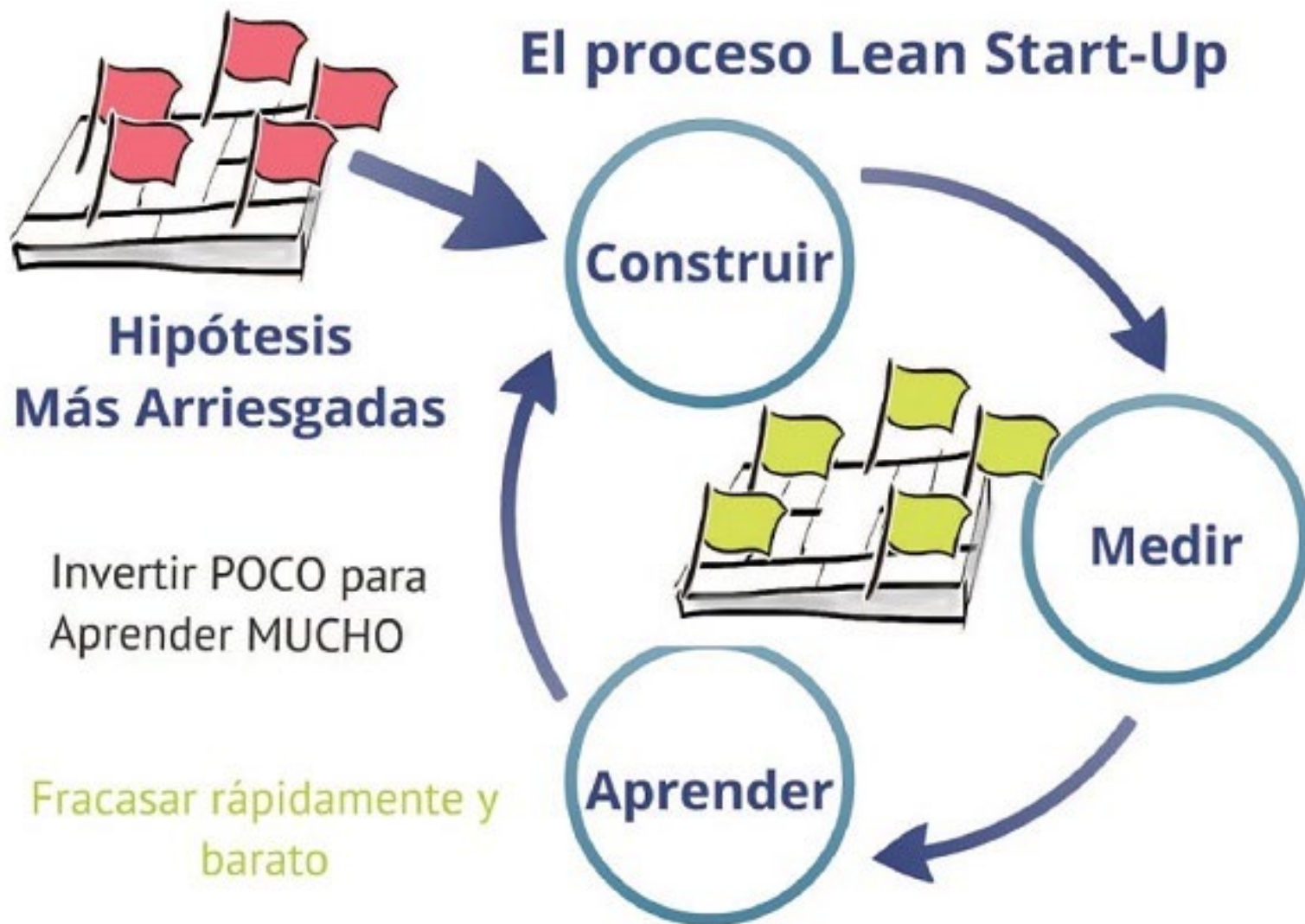


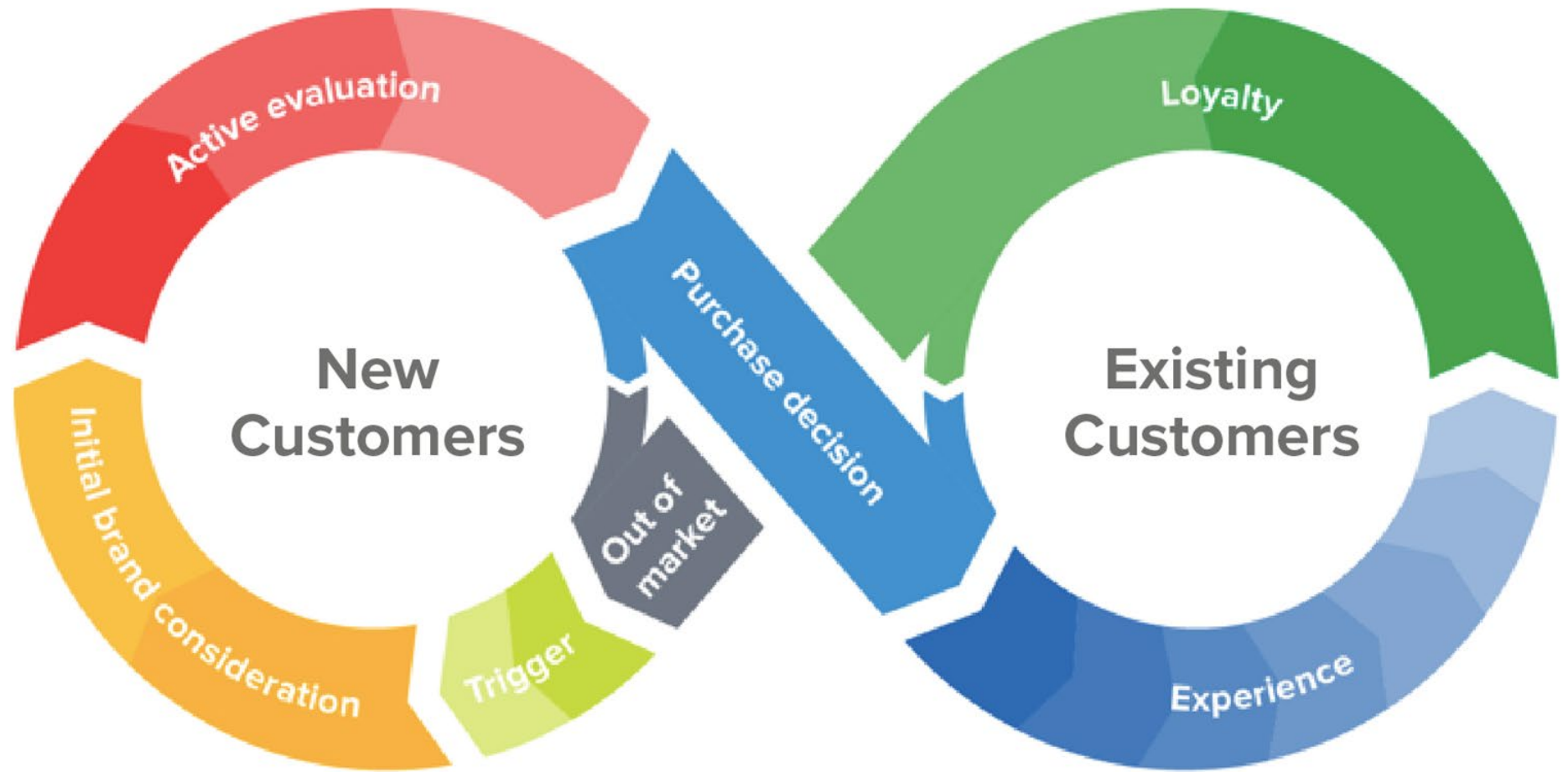
Un enfoque hacia
el valor

Flujo de Valor



El proceso Lean Start-Up





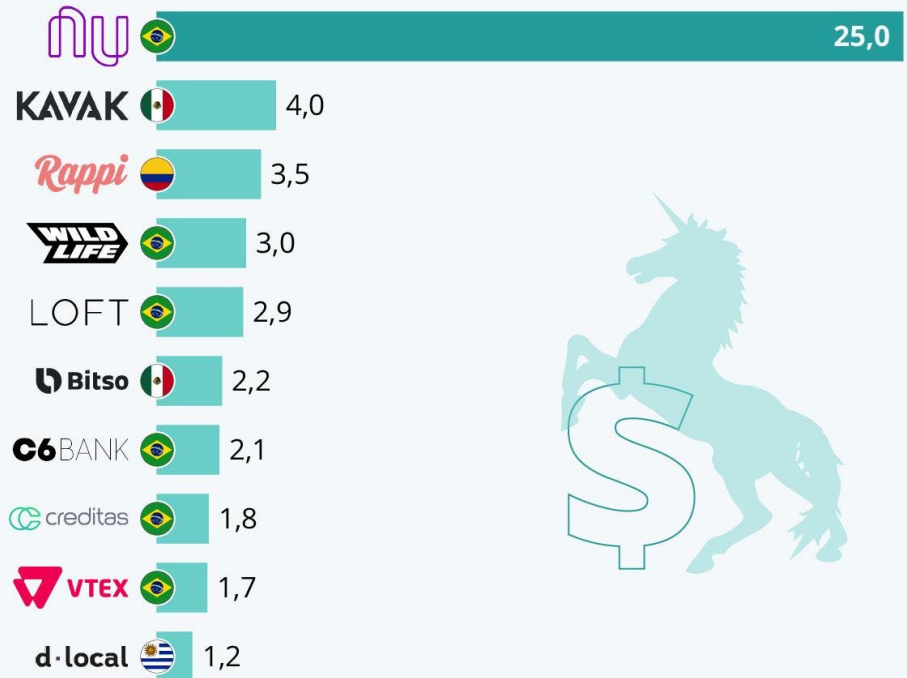


La empresa grande no
vence a la chica, sino
la rápida a la lenta



¿Cuánto valen las unicornios latinoamericanas?

Valor de mercado de empresas unicornio en América Latina (en mill. de dólares estadounidenses)



Startups valoradas en 1.000 mill. de dólares o más que todavía no operan en bolsa. Datos de mayo de 2020.

Fuente: CB Insights

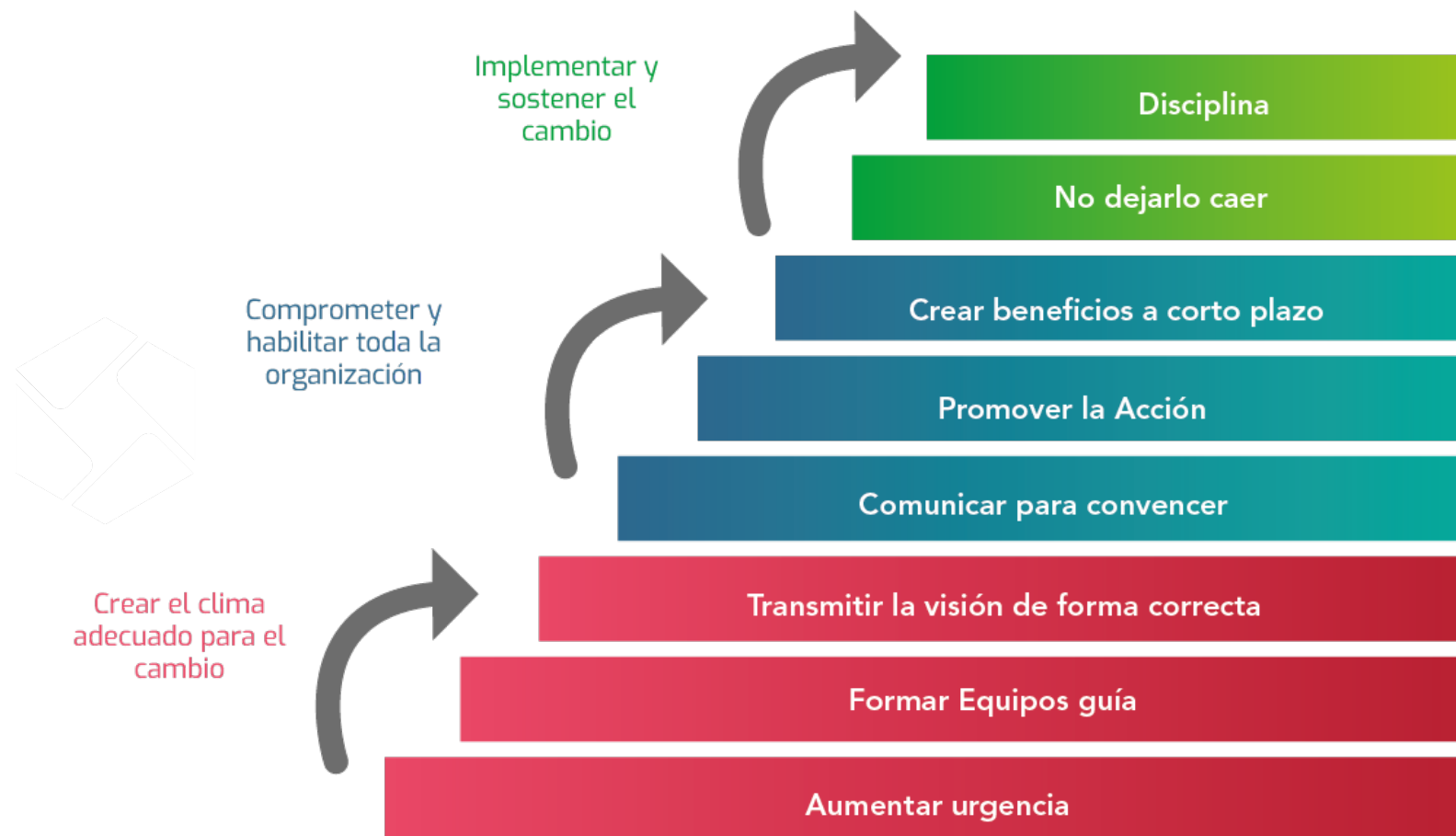


Una CULTURA
poderosa gana
cada batalla

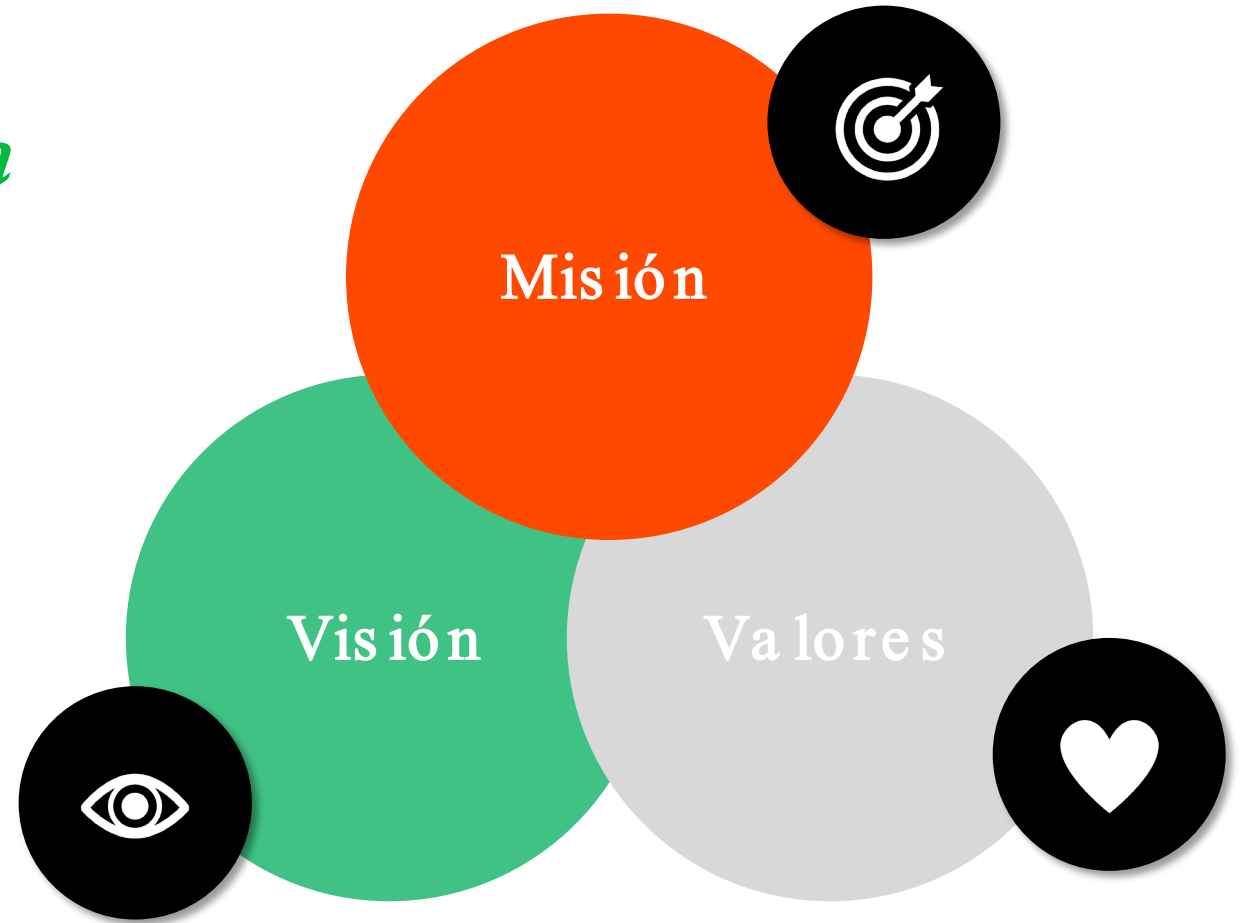




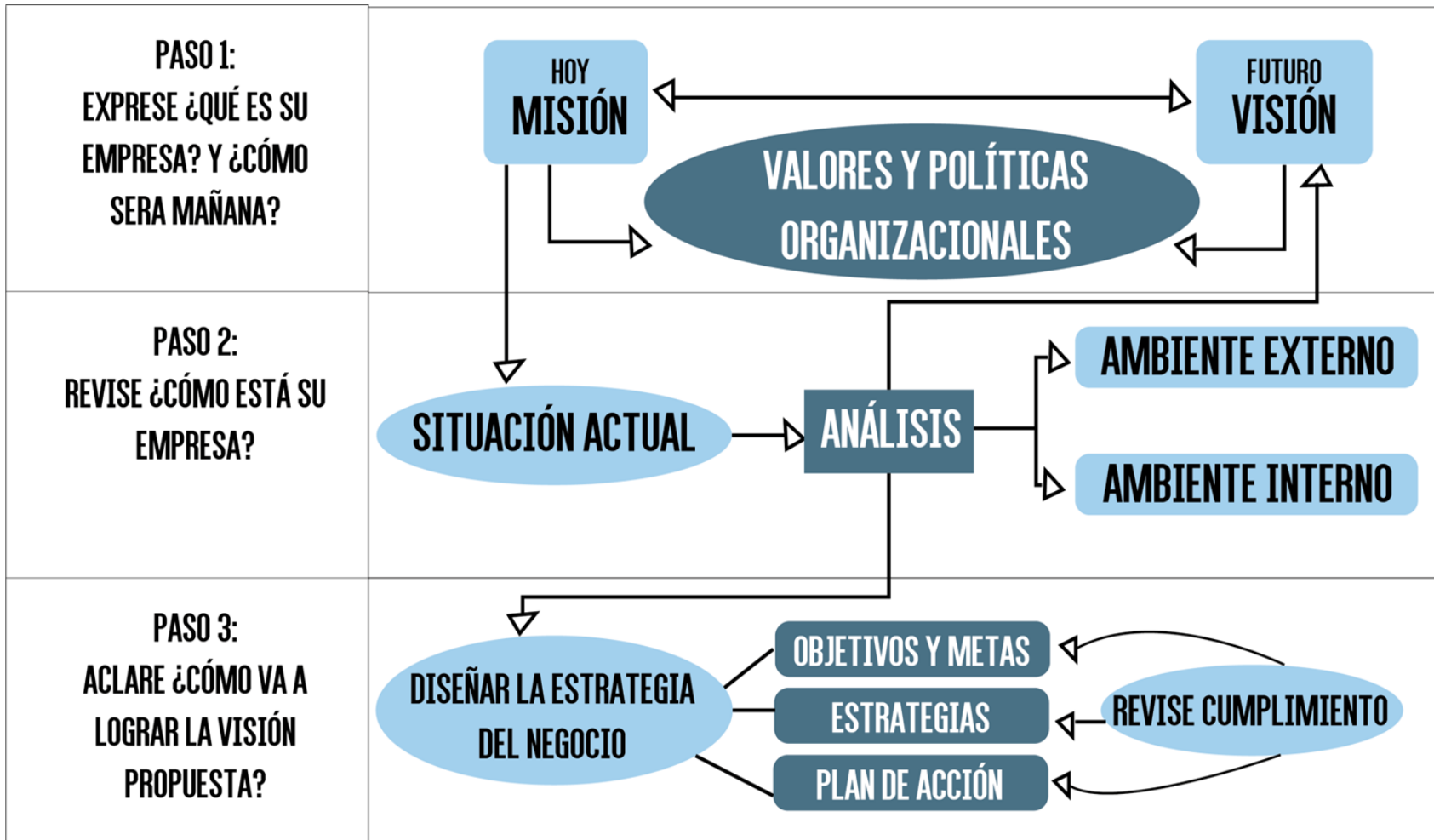




*Lo que parece
resistencia,
podría ser falta
de claridad del
camino.*



Mejora continua	=	Visión	+	Hab.	+	Incentivos	+	Recursos	+	Plan & Est.
Confusión	=	⊘	+	Hab.	+	Incentivos	+	Recursos	+	Plan & Est.
Ansiedad	=	Visión	+	⊘	+	Incentivos	+	Recursos	+	Plan & Est.
Cambios lentos	=	Visión	+	Hab.	+	⊘	+	Recursos	+	Plan & Est.
Frustración	=	Visión	+	Hab.	+	Incentivos	+	⊘	+	Plan & Est.
Salida en falso	=	Visión	+	Hab.	+	Incentivos	+	Recursos	+	⊘





Lo que parece
resistencia
podría ser fatiga



Promover la acción



Dirige al jinete.

Detecta y sigue casos que hayan funcionado.
Redacta los movimientos críticos. Primero el primer paso.
Proporciona una dirección clara, señala el destino.



Motiva el elefante.

Descubre el sentimiento. Debemos sentirnos parte del cambio.
Aumenta la motivación, la determinación. Haz que se sientan orgullosos.




Allana el camino.

Modifica el entorno. Somos increíblemente sensibles al entorno.
Crea hábitos. Prepara la mente para un hábito nuevo.
Aprovecha la fuerza del grupo. Si la mayoría lo hace, el resto lo copiará.

SINERGIA

$$2 + 2 = 5$$


La acción de dos o más causas cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales.



Transformación y Mejora
Continua = Innovación







*Small steps,
Big impact*

*Samula
Mesher*

idx.

“Hoy en día ser disruptivo es un objetivo que debe tener toda empresa ganadora.”

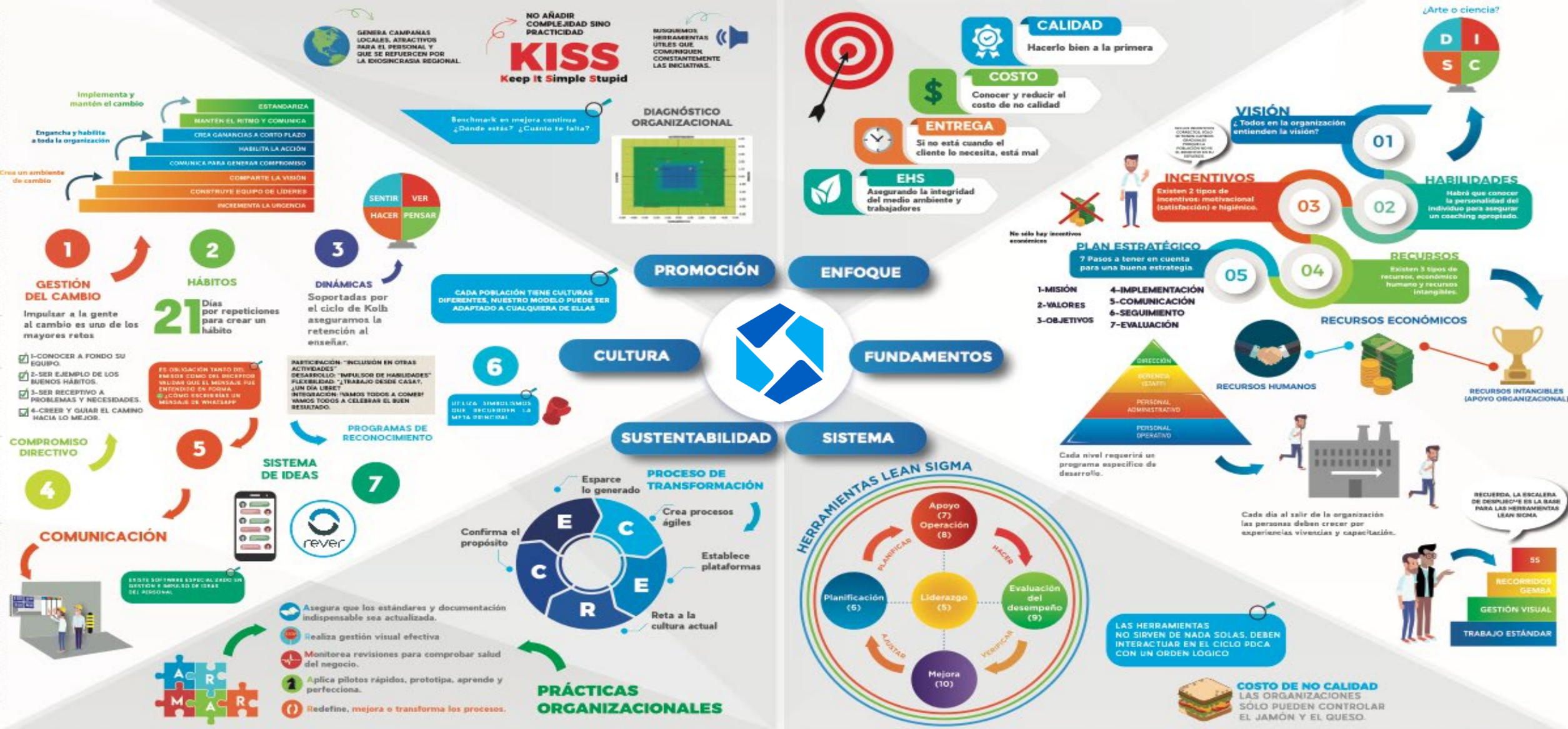
idx.

“Muchos negocios no son conscientes que sus actuales procesos les están impidiendo la prueba y aprovechamiento de nuevas e innovadoras ideas.”

CX
FORUM
eCOMM
GUADALAJARA

IMT
ORGANIZA

Todos los derechos reservados, prohibida su reproducción por cualquier medio sin la autorización escrita de los autores.



¿CÓMO INICIO?

1. Lee "EL CUBO" Guía para la mejora continua y transformación organizacional.

2. Inscríbete a nuestras Certificaciones Internacionales

3. Contamos con coaching especializado

COMPRAR TU LIBRO AQUÍ

INSTITUCIÓN RECONOCIDA ANTE:

RECONOCIMIENTO AVALADO POR:


AGENTE CERTIFICADOR


INTERNATIONAL LEAN SIX SIGMA

<https://issinternational.org/>


Contacto

Santiago Mayagoitia

 Instagram : s.m a y a g o i t i a

 Facebook: Sa n t i a g o Ma y a g o i t i a

 Linked In : s a n t i a g o m a y a g o i t i a

 Twitter: m a y a g o i t i a g s l