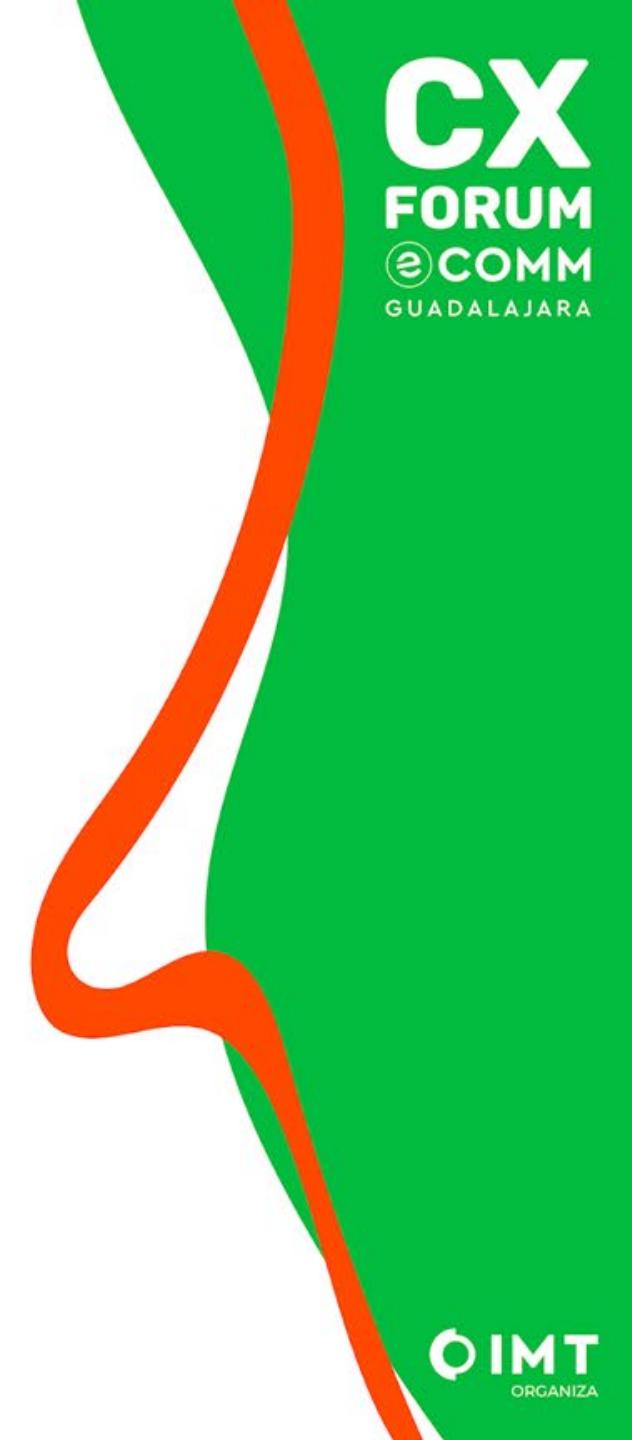


¿Cómo asegurar la  
mejora continua en la  
experiencia del cliente?





# 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.

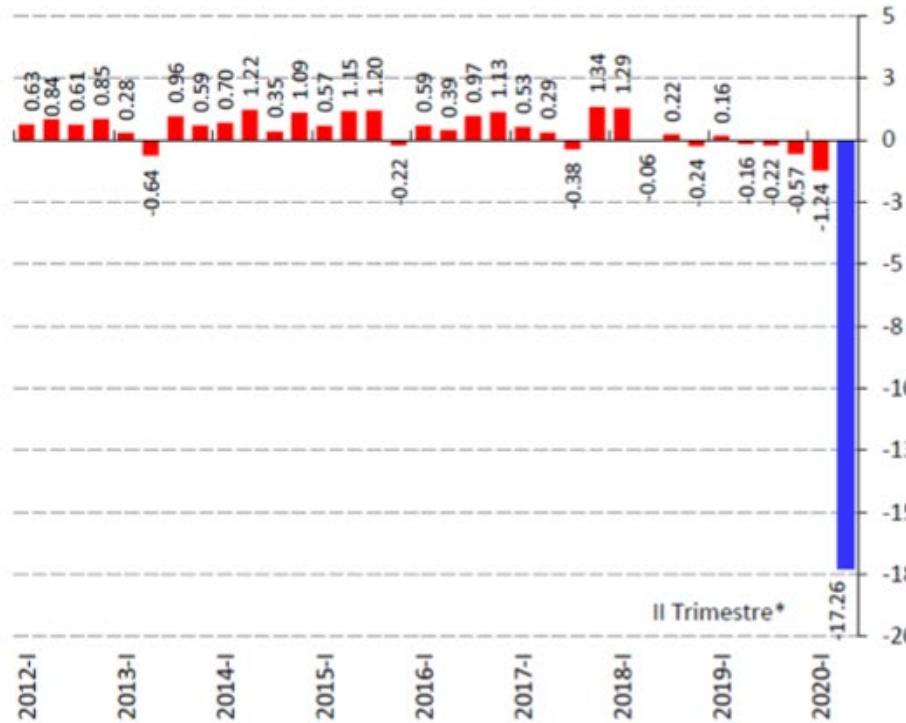
Experiencia Previa



## Impacto en la actividad económica.

### Producto Interno Bruto

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

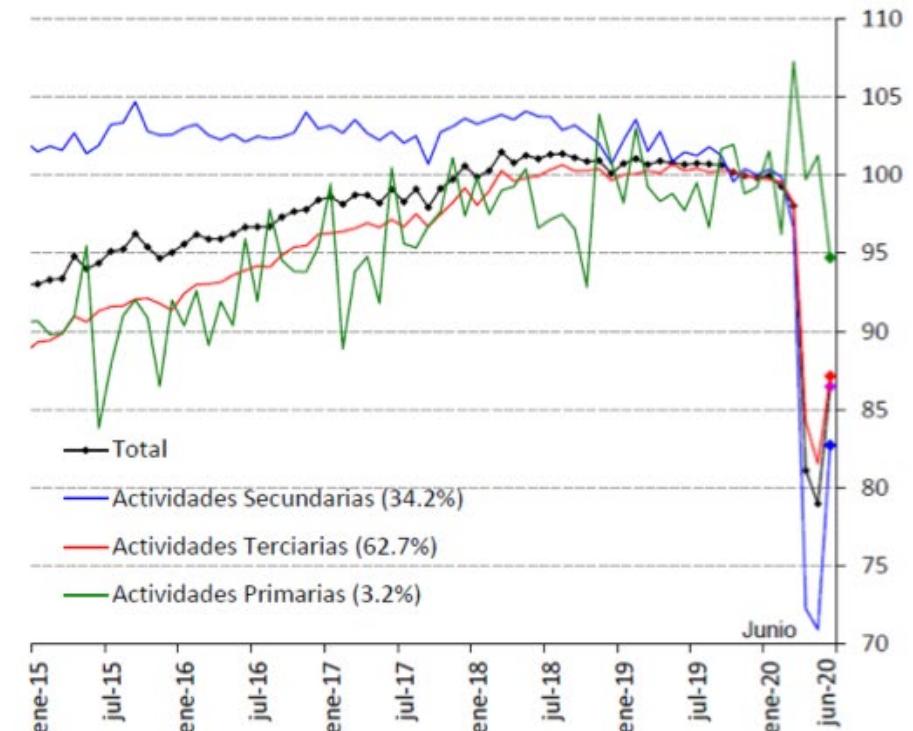


a. e./ Cifras con ajuste estacional.

\*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.

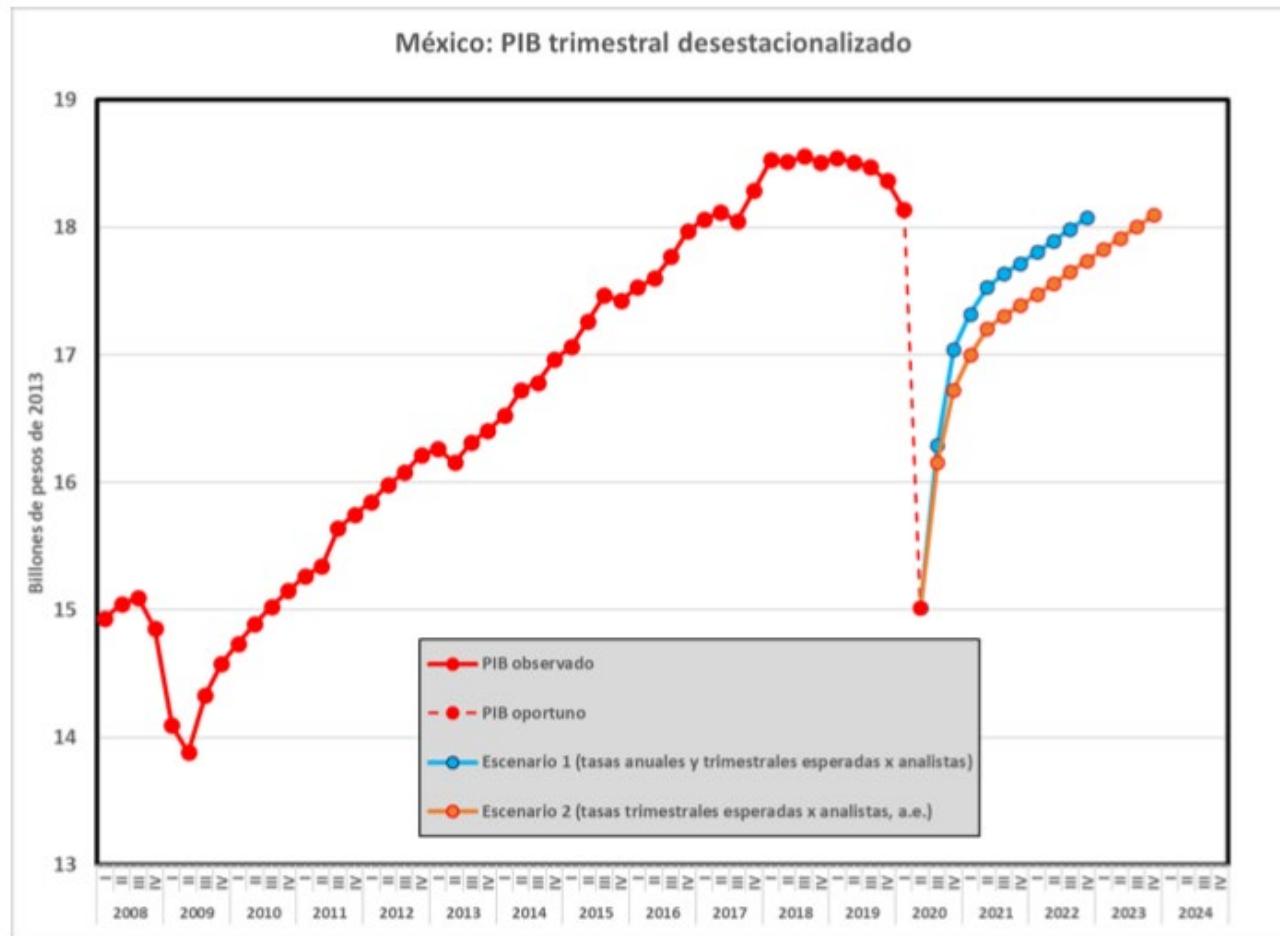


a. e./ Cifras con ajuste estacional.

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.

Portada / Últimas Noticias /

**Arturo Solís**  
mayo 19, 2017 @ 6:42 am

## 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.*

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

IMPRESO TELEVISIÓN

**MILENIO®**

Ingresar

SECCIONES | Milenio &gt; Negocios | Emprendedores Financial Times Finanzas Personales Godínez Millennials + Negocios

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

Sáb

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		

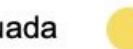
Grupo de Competitividad



Alta



Adecuada



Media alta



Media baja



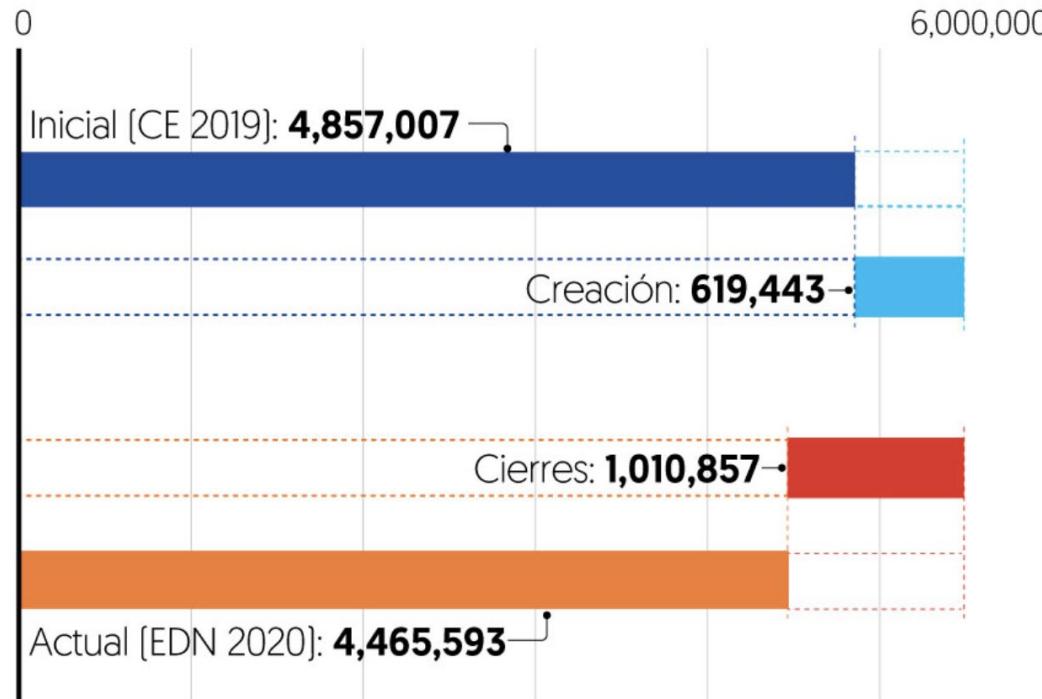
Baja



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.

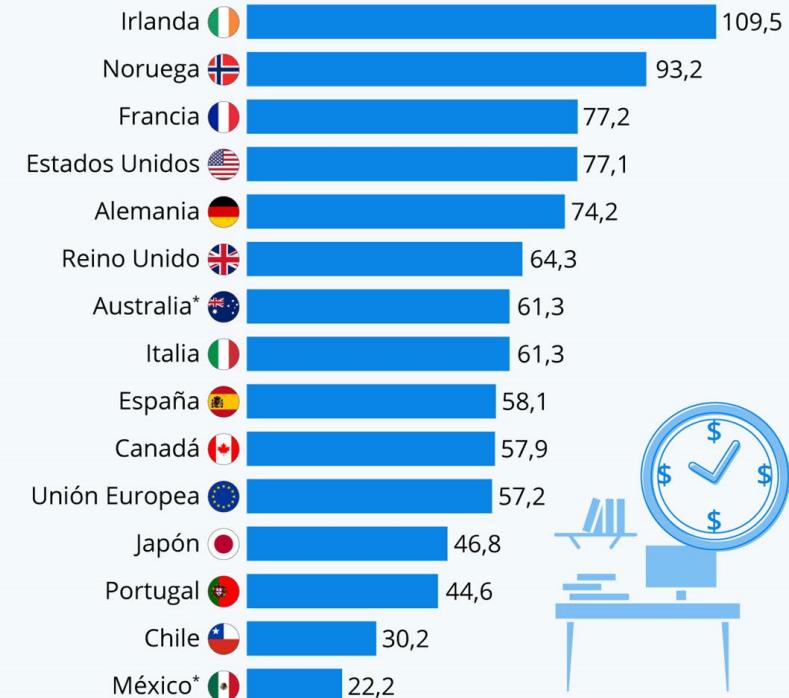
A lo largo del tiempo, la profesionalización de las empresas y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales ha sido un reto especialmente en las PyMEs, las cuales contribuyen con el 52% de PIB nacional.

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)



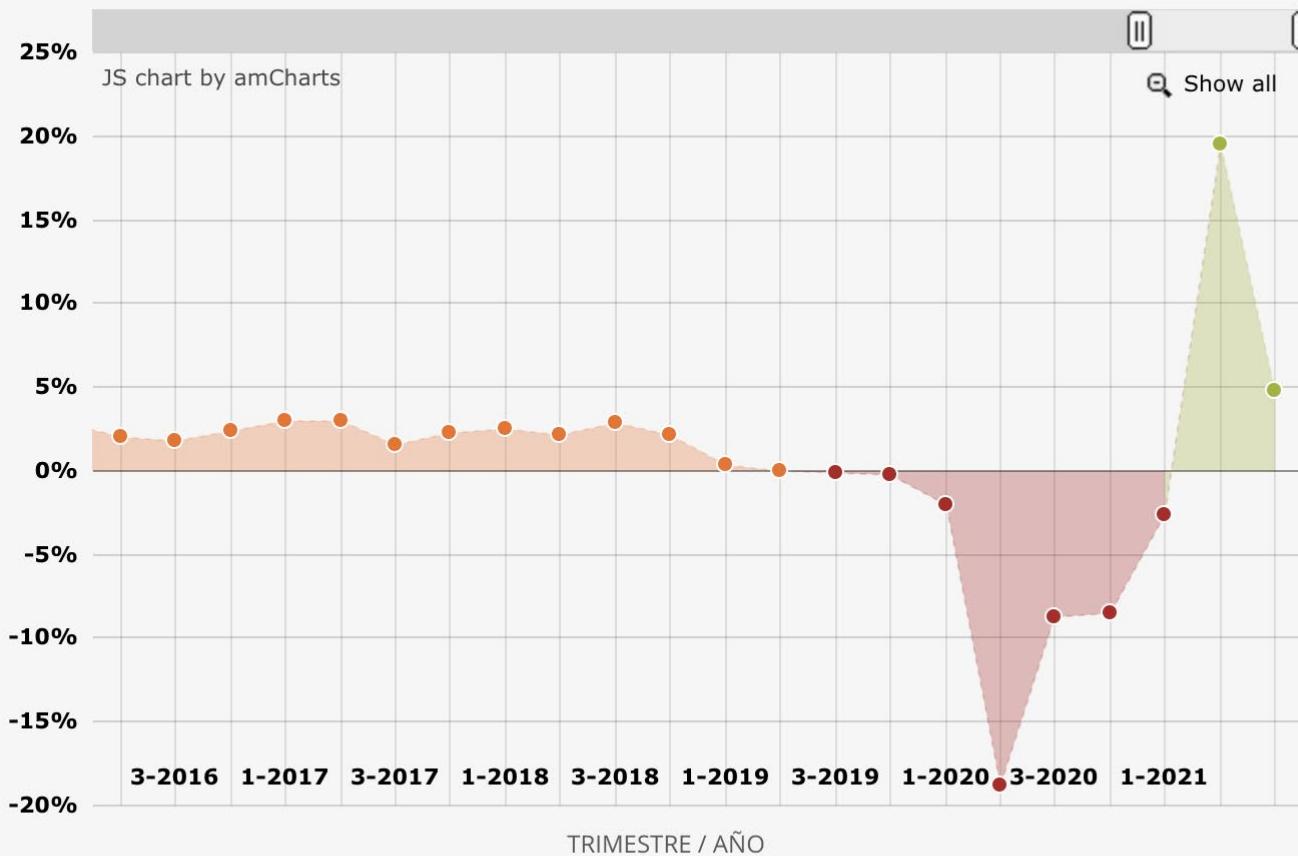
Valores corrientes. Países y regiones seleccionados.

\* Estimación.

Fuente: OCDE

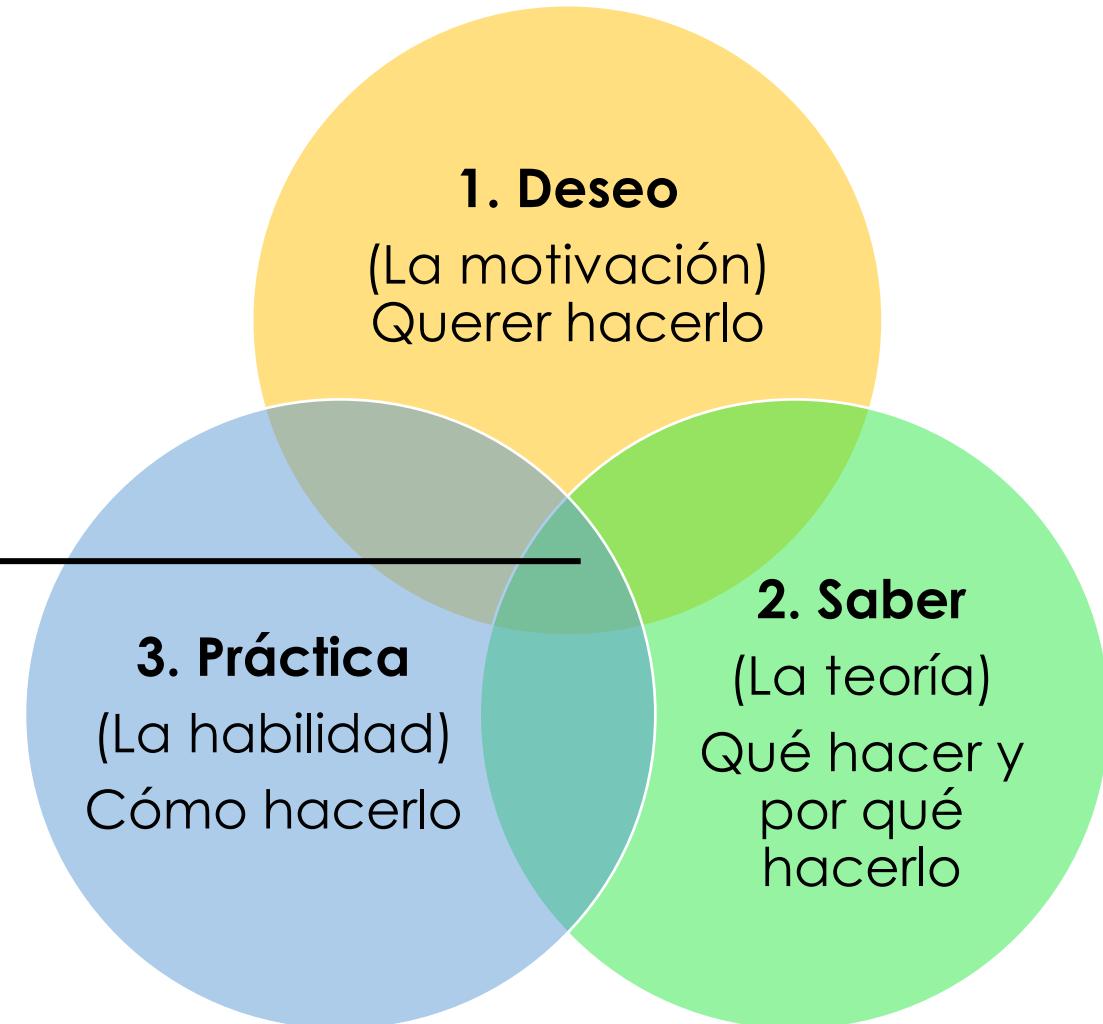


## Tasa anual (crecimiento respecto al mismo trimestre del año anterior)



**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





QUÉS



# PRODUCTIVO



# **RENTABLE**





# CÓMOS



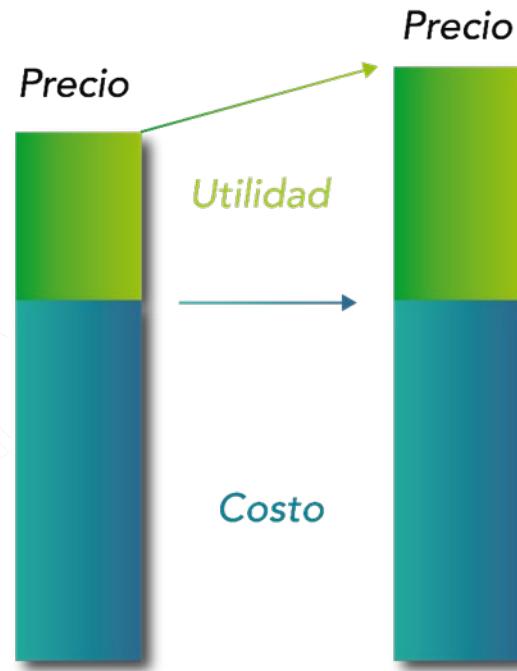
Trabajar más  
no significa  
ganar más





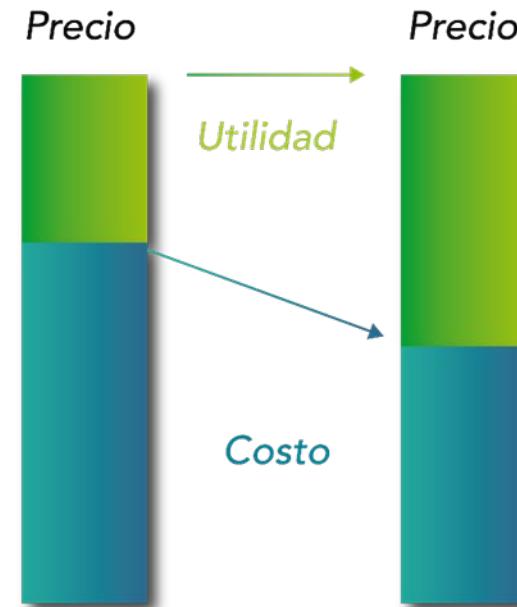
Genera  
valor para  
maximizar  
la utilidad

# ¿La solución? La Mejora Continua



## Pensamiento tradicional

$$Costo + Utilidad = Precio$$



## Pensamiento LSS

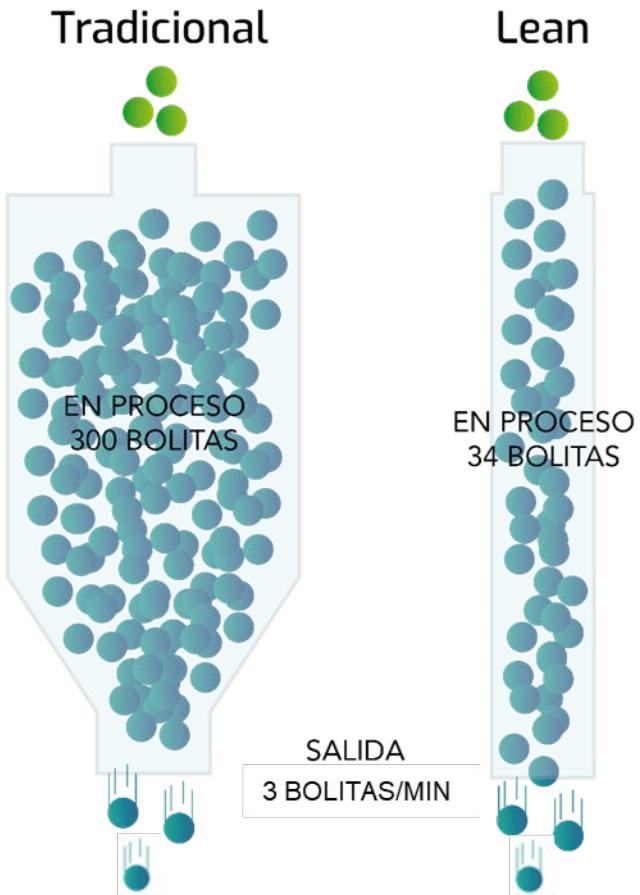
$$Precio (fijo) - Costo = Utilidad$$

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

# 6 $\sigma$ Lean y Six Sigma

## Lean = Velocidad

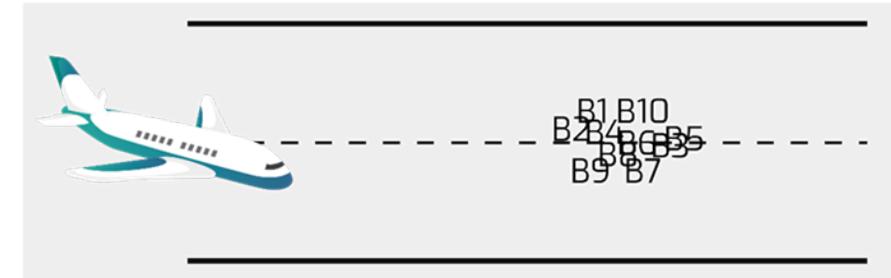
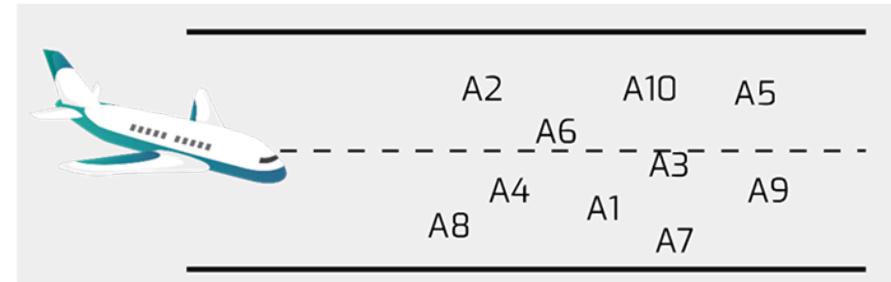
- Procesos Flexibles.
- Trabajo en Equipo.
- Procesos Estables.
- Flujo Continuo.



# 6 $\sigma$ Lean y Six Sigma

## Six Sigma = Calidad

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



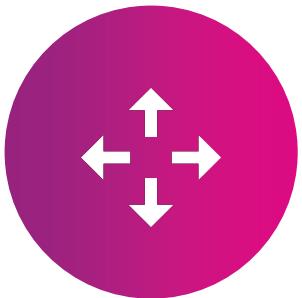
# Desperdicios



Espera



Defectos



Movimientos



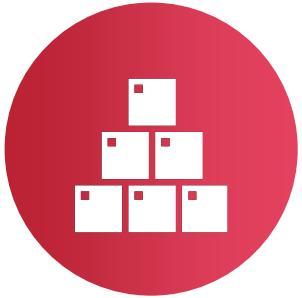
Transportación



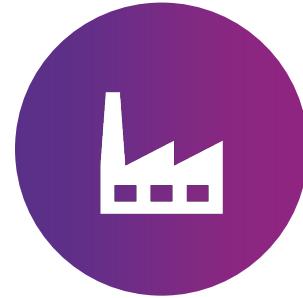
Talento no  
utilizado



Sobreproducción



Inventario



Sobreprocesamiento

# 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*

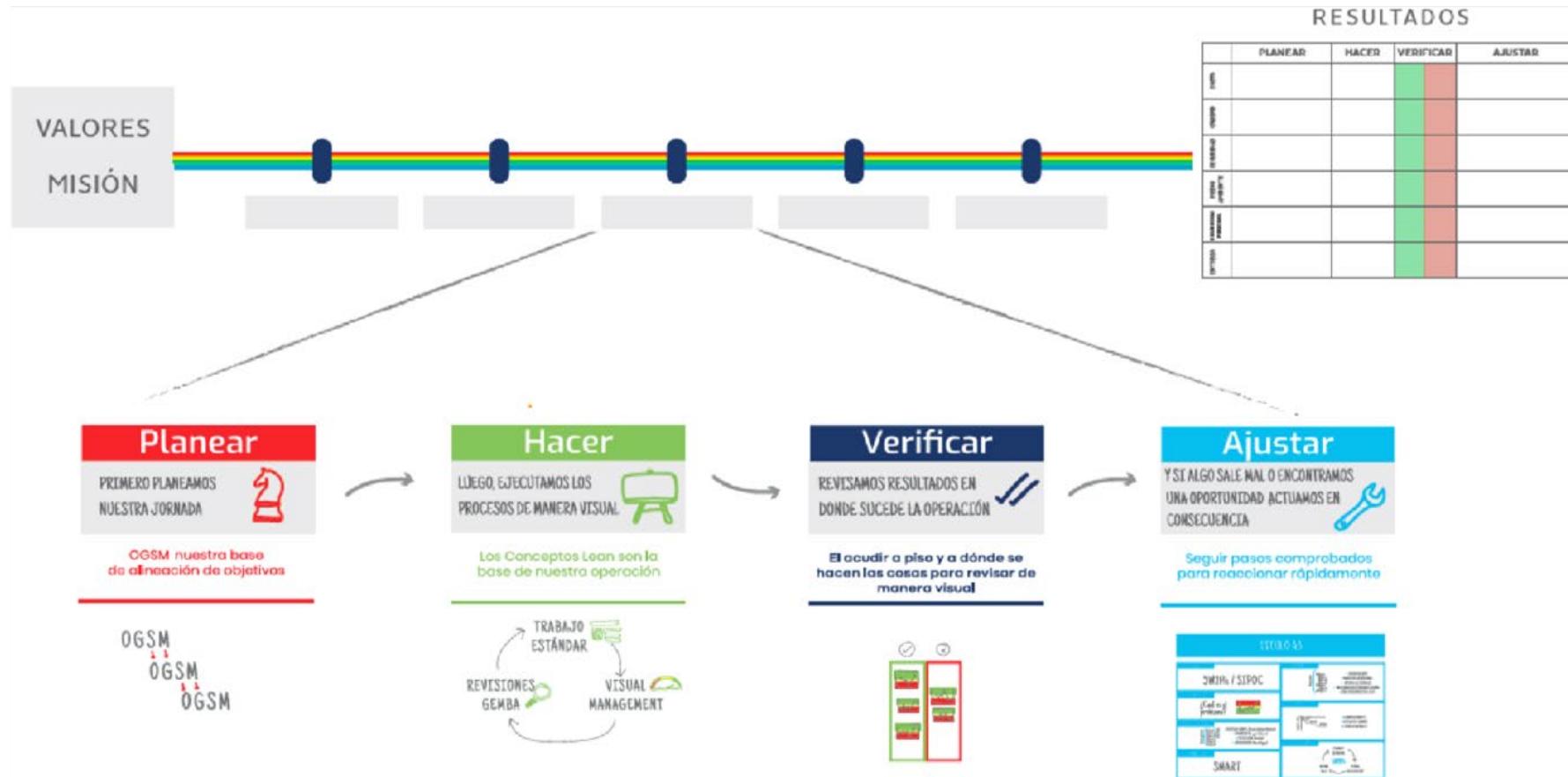


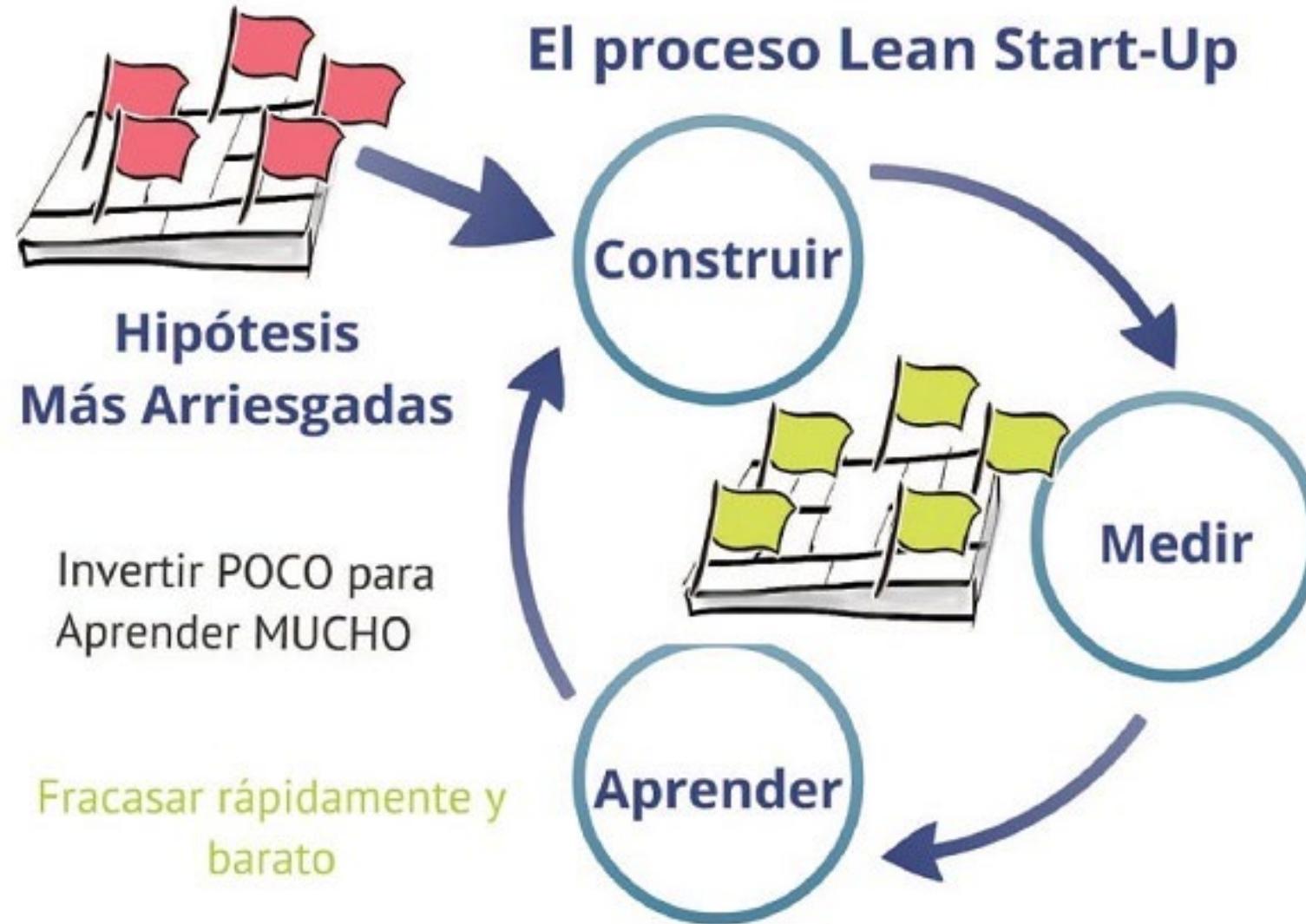
El empleado previene defectos y mejora continuamente la calidad.

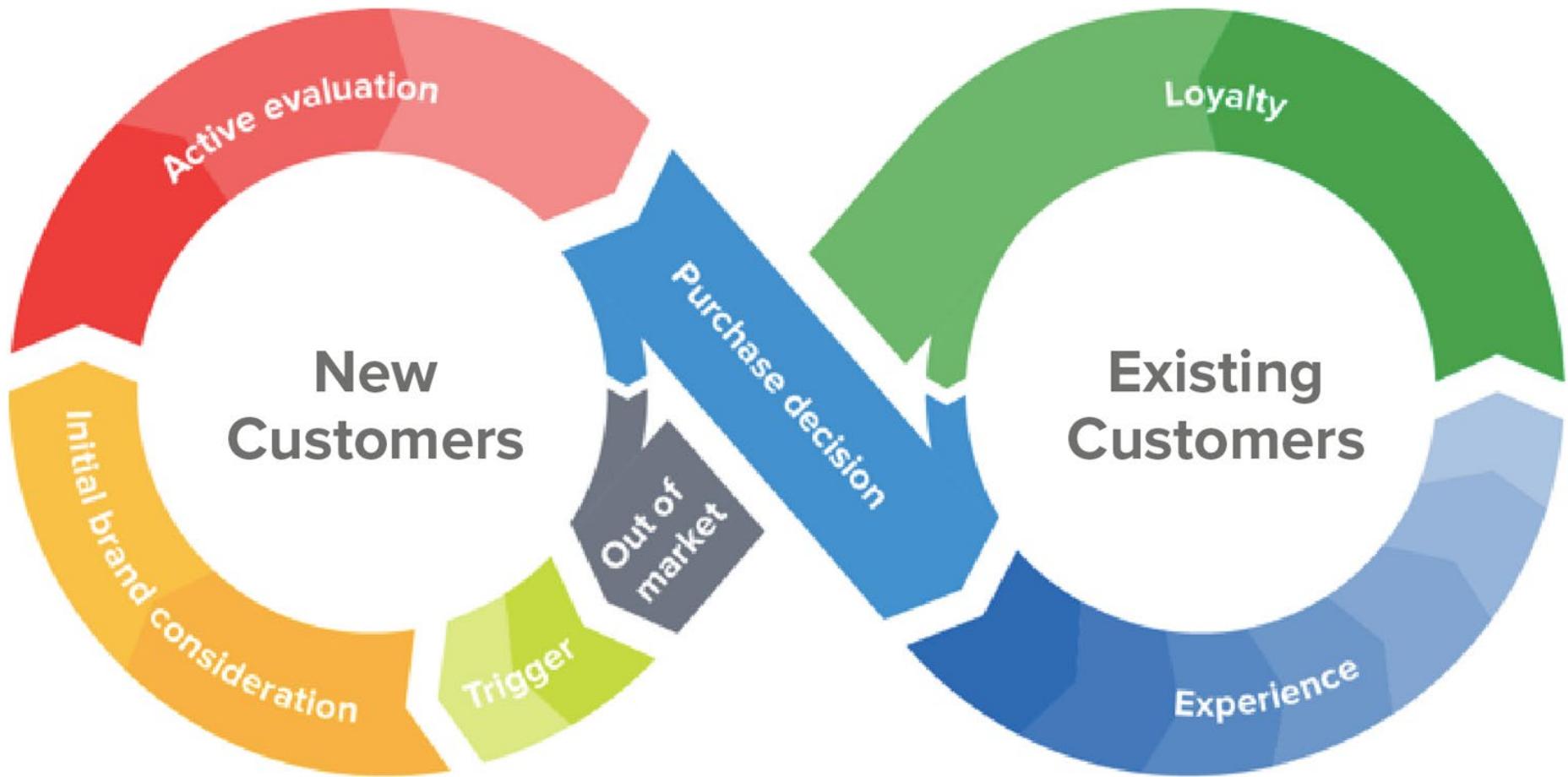


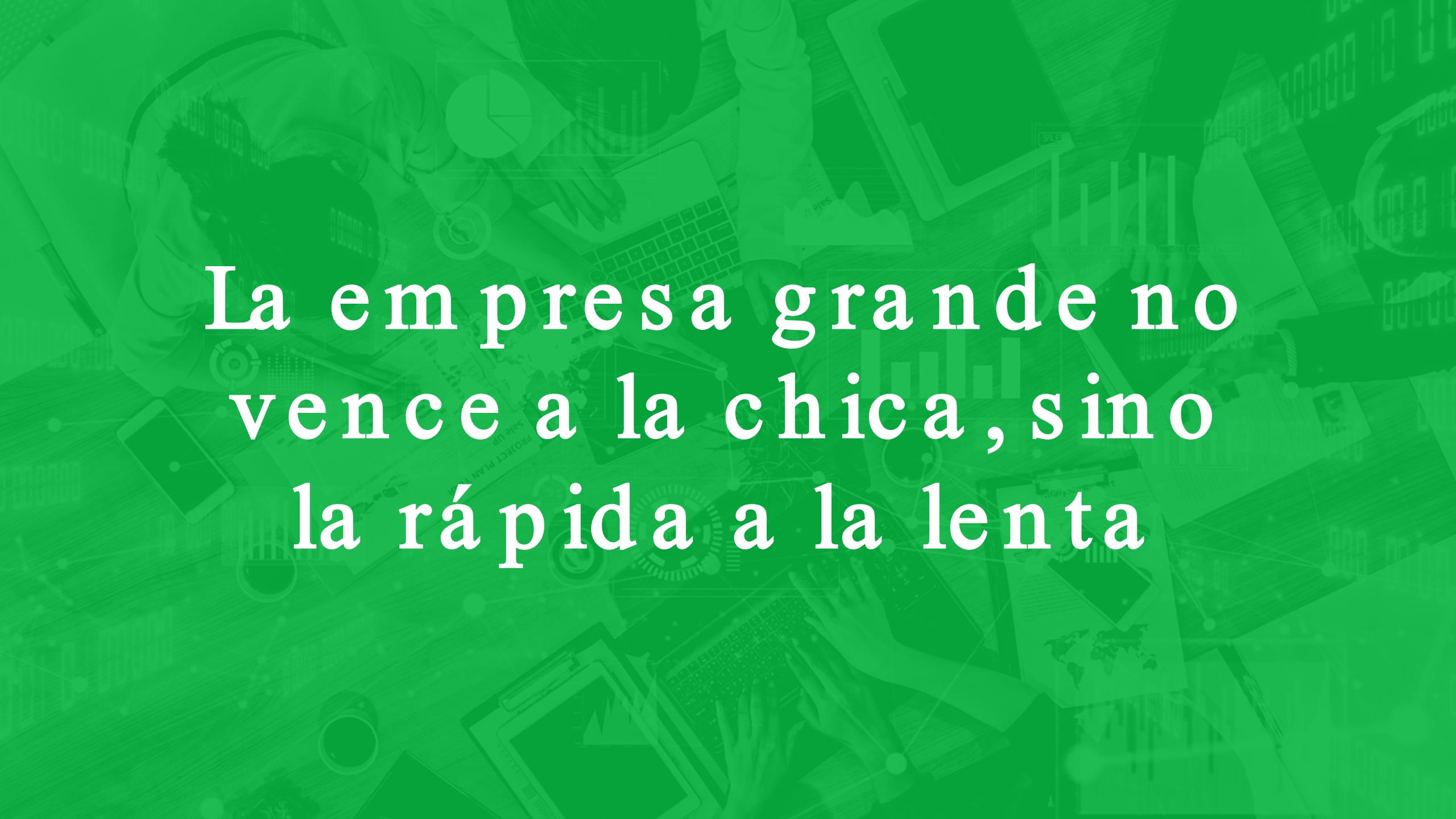
Un enfoque hacia  
el valor

# Flujo de Valor







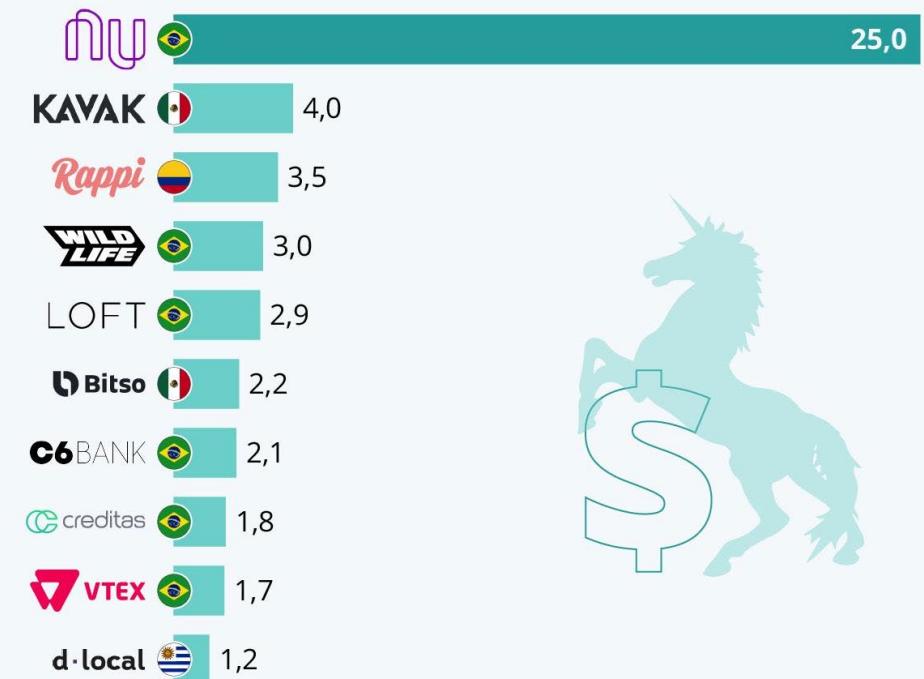


La empresa grande no  
vence a la chica, sino  
la rápida a la lenta



## ¿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

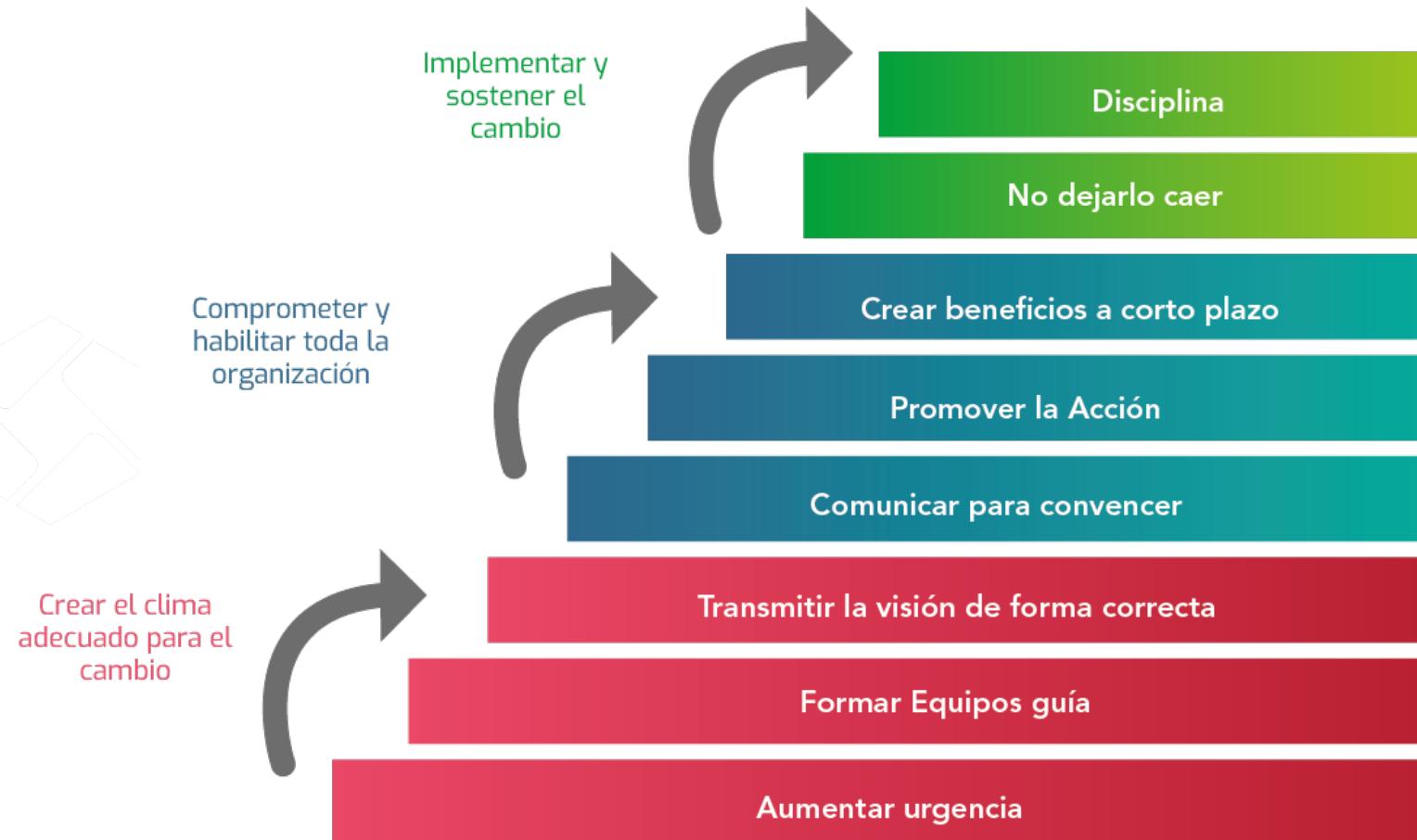


Una CULTURA  
poderosa gana  
cada batalla

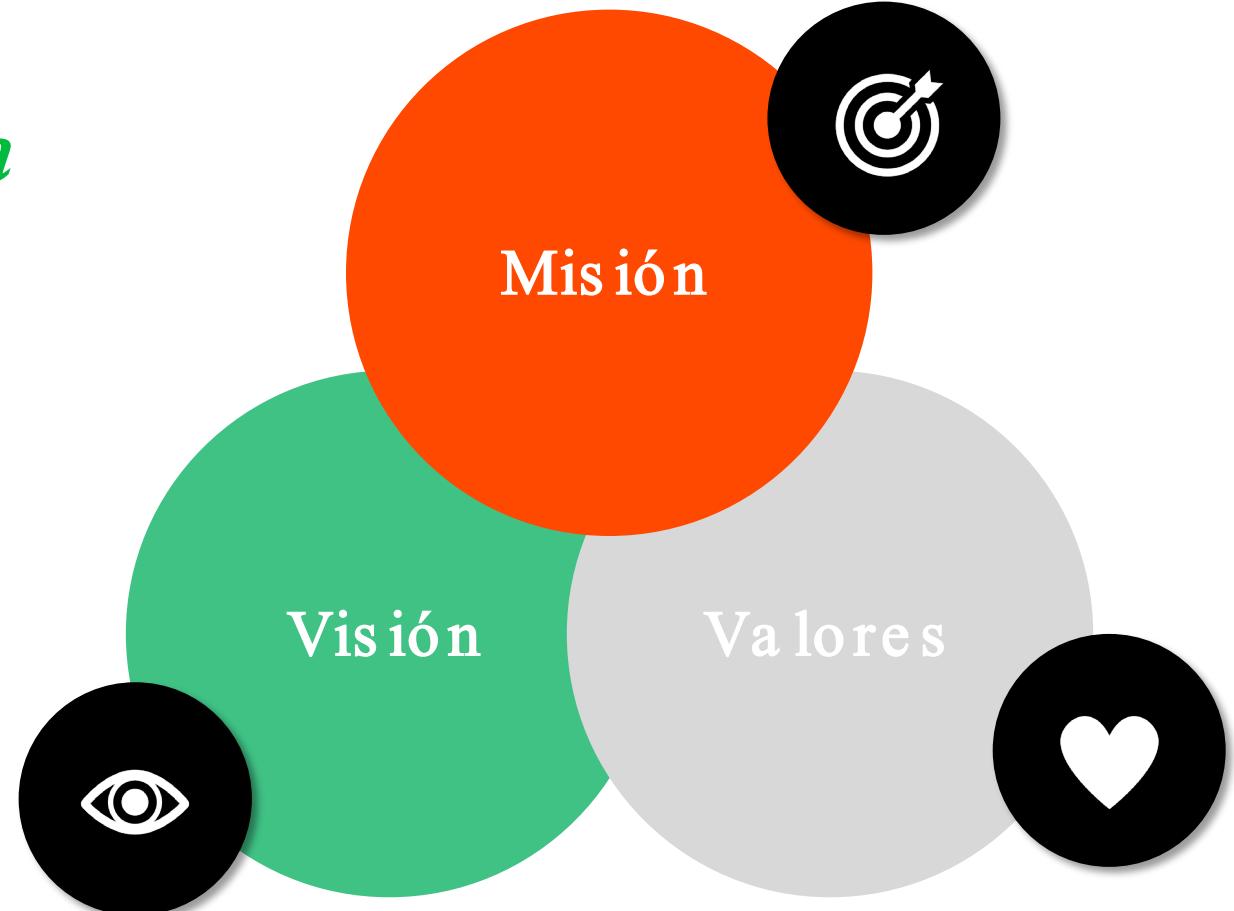




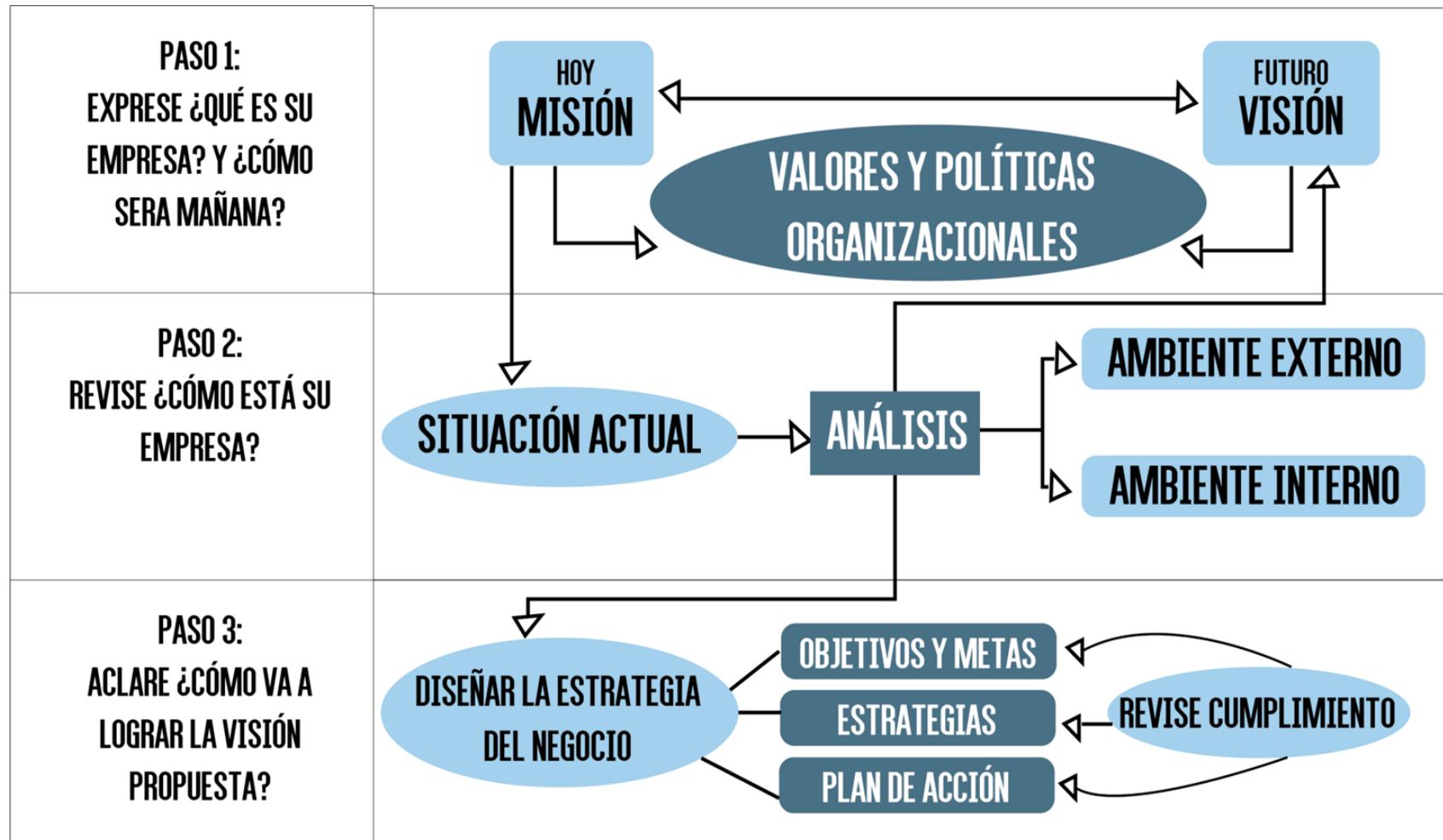




*Lo que parece  
resistencia,  
pudiera ser falta  
de claridad del  
camino.*



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	+	🚫





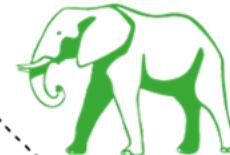
Lo que parece  
resistencia  
pudiera ser fatiga

# Promover la acción



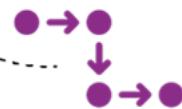
## Dirige al jinete.

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*

*Samuel  
Wesker*

# hemisferio Izquierdo

Yo soy el hemisferio izquierdo del cerebro.

Soy un científico. Un matemático. Amo lo habitual.

Yo categorizo. Yo separo. Soy presiso. Lineal. Analítico.

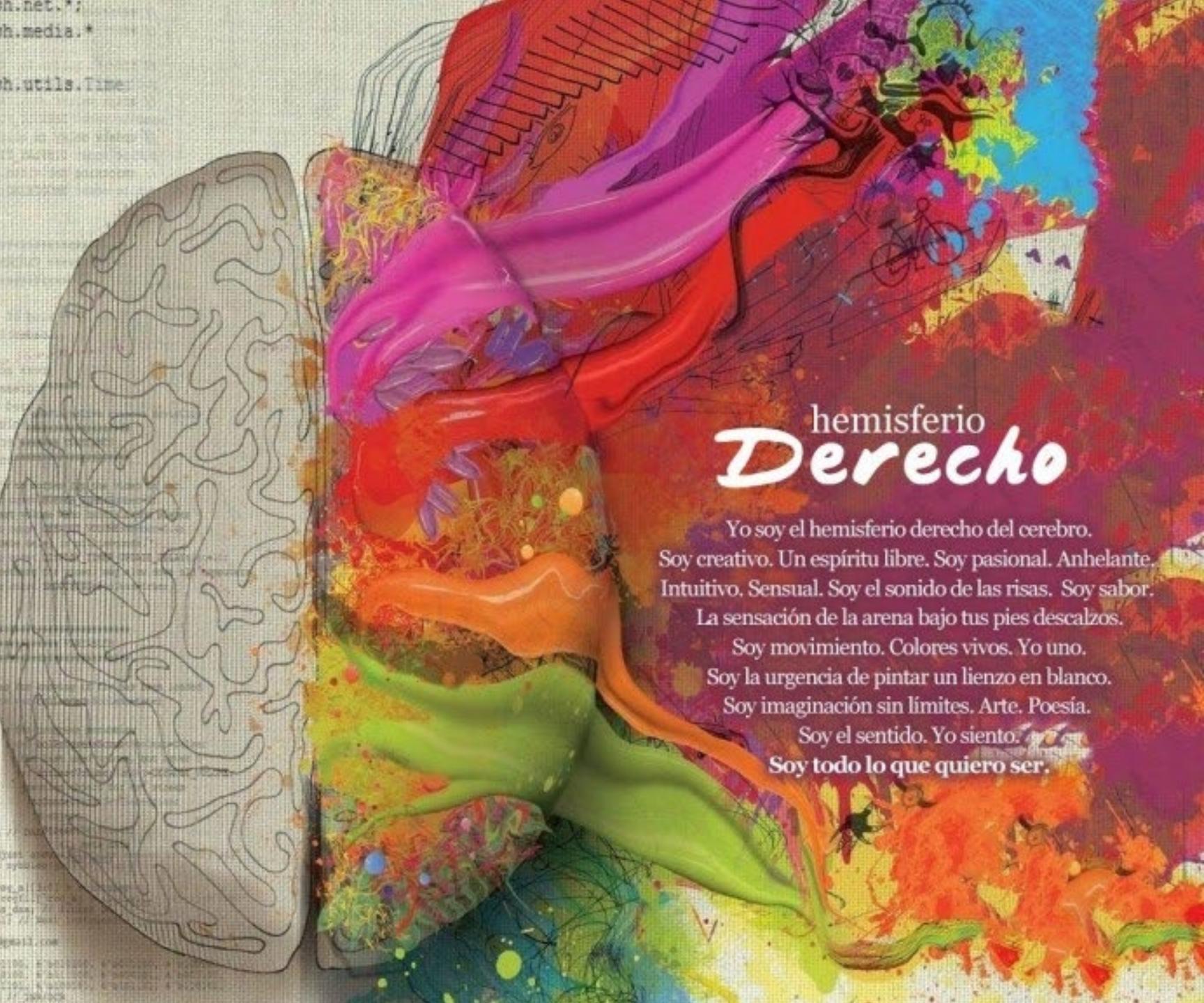
Estratégico. Soy práctico. Siempre tengo el control.

Un maestro de las palabras y el lenguaje. Realista.

Calculo ecuaciones y juego con los números.

Soy ordenado. Soy lógico.

Sé exactamente quien soy.



# hemisferio **Derecho**

Yo soy el hemisferio derecho del cerebro.

Soy creativo. Un espíritu libre. Soy pasional. Anhelante. Intuitivo. Sensual. Soy el sonido de las risas. Soy sabor.

La sensación de la arena bajo tus pies descalzos.

Soy movimiento. Colores vivos. Yo uno.

Soy la urgencia de pintar un lienzo en blanco.

Soy imaginación sin límites. Arte. Poesía.

Soy el sentido. Yo siento.

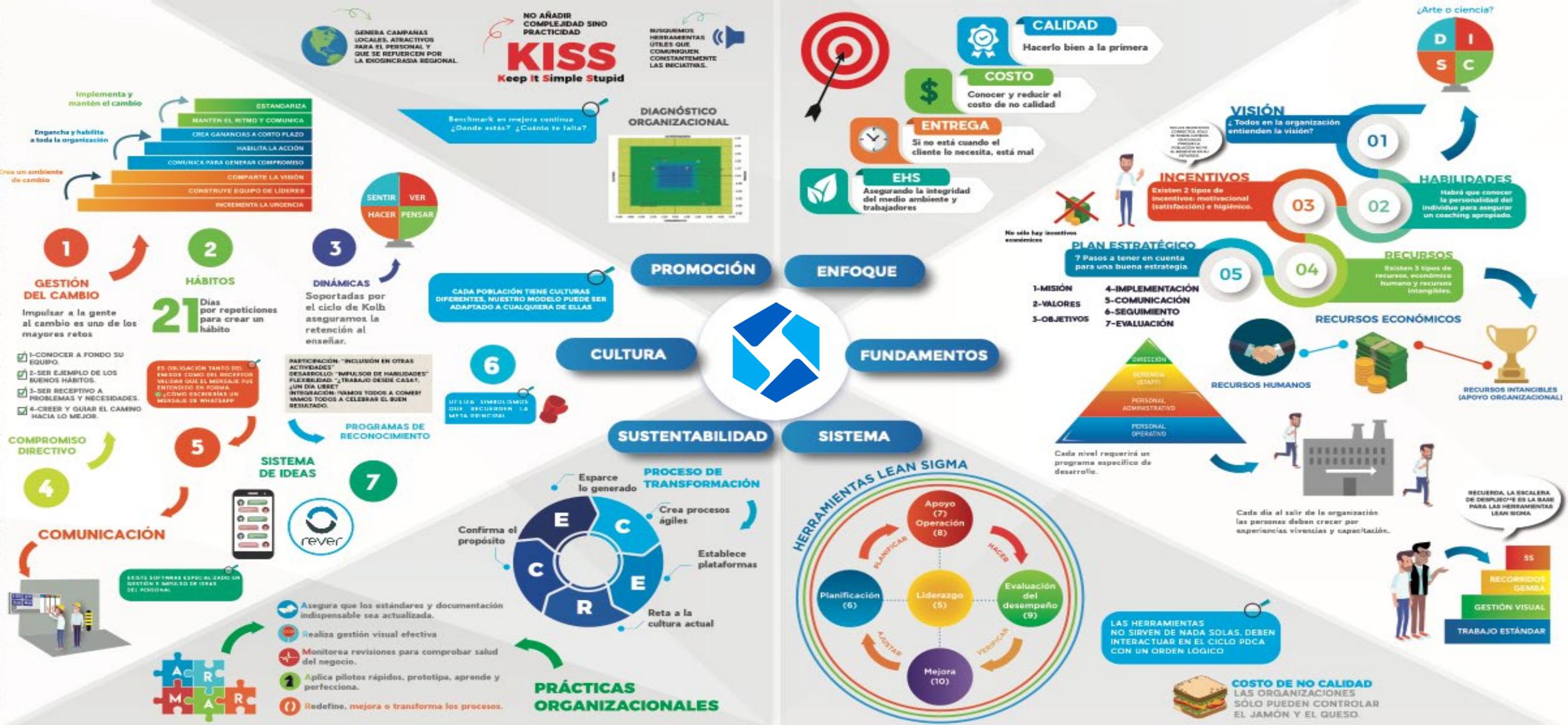
Soy todo lo que quiero ser.

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. ”



## Contacto

# Santiago Magoitia

 Instagram: s.m aya go itia

 Facebook: Santia go Ma ya go itia

 LinkedIn: 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