

10 PUNTOS CLAVE

para la Mejora Continua

La mejora continua es una filosofía de gestión que busca optimizar procesos, productos y servicios de manera constante para aumentar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Ismael García R.

Los 10 Puntos Clave

1



Abandonar las ideas
fijas

2



Pensar en cómo
hacerlo

3



No aceptar excusas

4



No buscar la
perfección

5



Corregir errores
inmediatamente

6



No gastar dinero en
mejoras

7



Los problemas son
oportunidades

8



Preguntar "¿Por qué?"
5 veces

9



La sabiduría colectiva

10



La mejora no tiene fin



Abandonar las ideas fijas

Olvida el «siempre se ha hecho así» y abre tu mente a nuevas formas de trabajar.

- **Date permiso temporal:** No intentes forzar una solución de inmediato. Acepta que puedes pausar el problema para reducir la presión.

Cuestiona el diálogo interno: ¿Y si mis pensamientos no son la realidad? ¿Y si es seguro dejarlos en paz?

Redirige tu atención: En lugar de analizar compulsivamente, concéntrate en el momento presente y en tus sensaciones físicas.



Pensar en cómo hacerlo

Busca soluciones en lugar de excusas. La actitud orientada a la acción es clave.

- **Define el 'qué' exactamente:** Divide el problema en tareas pequeñas, concretas y manejables.

Evalúa los recursos actuales: Concéntrate en lo que sí tienes a la mano: tiempo, habilidades, herramientas o contactos.

Lluvia de alternativas: Si el camino principal está bloqueado, busca al menos tres rutas alternativas.

Da el primer paso: Empieza con una acción pequeña que te tome menos de 10 minutos.



No aceptar excusas

Cuestiona constantemente la situación actual para encontrar fallas y avanzar.

- **Mecanismo de defensa:** El cerebro usa justificaciones para evitar la incomodidad, el fracaso o el miedo al cambio.

Síndrome de esqueísmo: La tendencia a anteponer pretextos («no tengo tiempo», «no hay dinero») en lugar de asumir responsabilidad.

Reescribe tu narrativa: Deja de justificar la inacción y enfócate exclusivamente en la solución.



No buscar la perfección

Es mejor una mejora del 50% hoy que esperar una del 100% que nunca llega.

- **Mayor productividad:** Al deshacerte de la autoexigencia extrema, evitas la procrastinación y ejecutas más rápido.

Salud emocional: Reduces la ansiedad y el estrés que surgen al intentar controlar cada mínimo detalle.

Relaciones más sanas: Te vuelves más tolerante y compasivo con tu equipo y contigo mismo.



Corregir errores inmediatamente

Si algo sale mal, arréglalo en el momento para que no se convierta en un hábito.

- **Asume tu responsabilidad:** Acepta el error sin caer en la autodestrucción o la culpa excesiva.

Desafía la crítica interna: ¿Es el problema realmente tan grave? ¿Eres la única persona que lo comete?

Piensa en la solución: En lugar de buscar culpables: «¿Qué haré diferente si esto vuelve a ocurrir?»

Aplica cambios inmediatos: Rectifica la acción y toma medidas preventivas para no repetir el mismo error.



No gastar dinero en mejoras

La creatividad y el ingenio suelen ser más efectivos que una gran inversión.

- **Registra tus gastos diarios:** Anota todo lo que compras para identificar fugas de dinero y optimizar recursos.

Diferencia necesidad vs deseo: Antes de invertir, pregúntate si realmente es indispensable o si puedes prescindir de ello.

Reto «sin gastar»: Intenta pasar un periodo sin adquirir nada que no sean necesidades básicas.



**Los problemas son
oportunidades**

Las dificultades son la fuente real de la mejora y el aprendizaje.

- **Cambia la perspectiva:** Un problema no es un obstáculo, es una señal de que hay algo que puede mejorar.

Aprende de cada falla: Cada error contiene información valiosa sobre el proceso o el sistema.

Documenta lo aprendido: Registra los hallazgos para que el equipo no repita los mismos errores.

8



Preguntar "¿Por qué?" cinco veces

Busca la causa raíz de los problemas, no solo soluciones superficiales.

- **Origen:** Técnica desarrollada por Sakichi Toyoda en los años 30 para el sistema de producción de Toyota.

Cómo funciona: Ante un problema, el primer «¿Por qué?» aborda la falla evidente. Las respuestas sucesivas profundizan hasta la causa raíz.

Enfócate en el proceso: Busca fallas en el flujo de trabajo, no en culpables individuales.

Usa datos concretos: Responde con hechos comprobables, no con suposiciones.



La sabiduría de diez personas

Fomenta el trabajo en equipo y la inteligencia colectiva para mejores decisiones.

- **Inteligencia colectiva:** En la era digital, la sabiduría grupal se expresa en plataformas colaborativas y comunidades de expertos.

Opiniones de expertos: Contrasta experiencias a través de diferentes fuentes para tomar decisiones informadas.

Comunidades y foros: Espacios donde se debaten ideas reales y se obtienen recomendaciones directas.

Conocimiento colaborativo: Miles de voluntarios construyendo bases de datos más grandes y accesibles que cualquier individuo.

10



La mejora no tiene fin

La mejora continua es un viaje perpetuo, no un destino final.

- **Enfoque en el cliente:** Los cambios deben satisfacer siempre las necesidades cambiantes del usuario final.

Participación activa: Involucra a todos los niveles: cualquier persona puede aportar soluciones.

Basado en datos: Las decisiones se toman a través de evidencias y métricas, evitando las conjeturas.

Ciclo PDCA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar — el ciclo que mantiene viva la mejora.

La cultura de la Mejora Continua

no es un proyecto con fecha de fin.

Es una forma de pensar y de vivir.

@academiacalidad

Ismael García R. · Director General · Cursos · Conferencias · Libros · Podcast