

# EL CAMINO HACIA LA CALIDAD

Walter Shewhart, W.Edwards Deming y Myron Tribus utilizaban el estilo de Diálogo Socrático como consultores.

Hacían preguntas simples, respondían críticamente y cuestionaban argumentos erróneos. Usaban este método, no para poner en evidencia a otros sino para enseñar.

Los que trabajaban con ellos, encontraban, en cierta manera, la situación incómoda, pero siempre la veían como una buena experiencia de aprendizaje.

Para sacar lo mejor de cada oportunidad que se plantee en su organización, responda a las preguntas planteadas a continuación.

## AUTODIAGNOSTICO

- 1.-¿Conoce usted el objeto de su Organización? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 2.-¿Puede describir un mensaje o frase clave que definiere a su Organización. ? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 3.-¿Se ha planteado donde quiere que este su empresa dentro de cinco años? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 4.-¿ Ha previsto que condiciones deberá cumplir su Organización para alcanzar los planteamientos de la pregunta anterior? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 5.-¿Conoce sus puntos fuertes a la hora de desarrollar su trabajo dentro de la Organización y el por qué? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 6.- ¿Ha percibido que parte del funcionamiento de su Organización quisieran sus competidores emular? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 7.-De su operativa de trabajo ¿Reconoce que parte teme más perder? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 8.-¿Habitualmente busca información acerca de los aspectos a mejorar desde el punto de vista de sus clientes.? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 9.-¿Frente a la competencia conoce los puntos débiles de su Organización.? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 10.-¿Puede decir tres o cuatro cosas que debe hacer bien su Organización para tener éxito ahora y en el futuro? SI \_\_\_ NO \_\_\_

- 11.-¿Sabría como medir estas cosas? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 12.-¿Sabría cuál es el número ideal? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 13.-¿Conoce dónde se encuentra ahora?  
¿Cuál es el dato? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 14.-¿Conoce el motivo? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- 15.-¿Ha observado que le está faltando  
para alcanzar el número ideal.? SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

Este autodiagnóstico es una primera aproximación. Si ha contestado afirmativamente a menos de 7 preguntas puede comenzar a realizar un programa completo de MEJORA DE PROCESOS Y CALIDAD :

- Modelo EFQM de Excelencia Organizacional
- SeisSigma
- ISO/TS
- ISO 9001:2000
- ISO 14001