

¿Nuevo/a en Calidad? ¡Empieza por estos 8 libros antes de seguir!

Algunos dirán que son anticuados, obsoletos, desactualizados. En un mundo tan cambiante, en donde la primera necesidad es adaptarnos, podría sorprendernos la vigencia que poseen numerosos conceptos planteados hace 20, 30 o 40 años. Sus autores fueron verdaderos visionarios. Rompieron esquemas, cambiaron paradigmas. No podríamos obviar la influencia de sus obras. No podríamos entender la Calidad actual si no analizáramos cómo fue evolucionando.

En una selección algo subjetiva, y seguramente incompleta, les proponemos 8 publicaciones que toda persona que se quiera meter en el mundo de la Gestión de la Calidad debería leer. Obras fundamentales, y de posterior consulta. Libros de cabecera.



"Calidad, productividad y competitividad (La salida de la crisis)"

Autor: W. Edwards Deming
Título Original: *Out of The Crisis* (1986)

Sin duda, uno de los preferidos. Deming en su máxima expresión, volcando conceptos innovadores y revolucionarios en su época. Con un fuerte poder de crítica hacia el histórico modelo productivo americano, el autor muestra cómo Japón pudo pasar de ser un país devastado por la Segunda Guerra Mundial a ser una potencia productiva mundial. Más allá de la humildad propia de Deming, todos sabemos que él fue en el gran artífice de este cambio. Su planteo se centra en el papel preponderante y activo que debe tener la Alta Dirección dentro de las organizaciones. Su *Plan de Acción para la Gerencia* de 14 puntos es una excelente guía para comenzar a actuar, y la definición de las *7 Enfermedades Mortales de la Gerencia* una prueba cabal de su alto grado de conocimiento sobre la realidad de las organizaciones.

"Juran y el Liderazgo para la Calidad: Un Manual para Directivos"

Autor: Joseph M. Juran
Título Original: *Juran on Leadership for Quality* (1989)

El indiscutible gurú de la Calidad presenta en esta obra, quizás la más representativa de su carrera, su visión sobre la evolución de la Calidad y los *modelos productivos*. En su altamente reconocida *Trilogía de Juran*, el autor basa el éxito de un proceso de gestión de la Calidad en tres pilares: la planificación, el control y la mejora. Un libro extenso pero con una densidad de contenidos muy importantes y concretos.

"Introducción al Control de Calidad"

Autor: Kaoru Ishikawa

Título Original: *Guide to Quality Control* (1989)

Obra fundamental de Ishikawa, el mayor referente en lo que respecta a Control Estadístico de los Procesos (SPC). Impulsor del **Control de Calidad Total**, su publicación contiene numerosas [herramientas estadísticas](#) para el análisis y la mejora de los procesos. En esta obra Ishikawa establece los principios de la Garantía de Calidad y los métodos de inspección.

"La Meta"

Autor: Eliyahu M. Goldratt

Título Original: *The Goal* (1984)

Una original novela; un caso práctico de lo que puede suceder en las organizaciones. Mediante el uso de la ficción, Goldratt describe un ejemplo (con un notable nivel de detalle) de cómo la operatividad de una empresa puede verse afectada por **cuellos de botella**, procesos que introducen demoras en la producción. Establece así su famosa [Teoría de las Restricciones](#), cuyo principal objetivo es detectar esos cuellos de botella y eliminarlos para mejorar la capacidad real de los procesos.

"La Quinta Disciplina"

Autor: Peter Senge

Título Original: *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization* (1990)

Es el manual del [Pensamiento Sistémico](#), que nos permite ver a la organización con sus áreas interrelacionadas e interdependientes. Senge plantea que las organizaciones son sistemas formados por elementos interrelacionados mediante 'conexiones invisibles' en donde el factor humano juega un papel crucial. Aparecen así lo que él define como **organizaciones inteligentes**, en donde se desdibuja el rol del líder clásico para llegar a una **visión compartida** mediante la cual se explota al máximo el talento de cada integrante, hasta llegar a objetivos comunes.

"Calidad sin lágrimas: El arte de administrar sin problemas"

Autor: Philip B. Crosby

Título Original: *Quality Without Tears: The Art of Hassle-Free Management* (1987)

¿Cuáles son los síntomas de una empresa 'enferma' de No Conformidades? ¿Cuán 'enfermos' estamos? ¿Existe alguna ['vacuna'](#) para protegernos del incumplimiento de especificaciones y la consecuente insatisfacción del cliente? Éstos y otros interrogantes, con su respuesta, en una obra amena y que invita a reflexionar. Incluye, además, un test para ver en dónde se encuentra nuestra organización.

"La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad"

Autor: Philip B. Crosby

Título Original: *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain* (1979)

Una excelente introducción al tema de los **Costos de la Calidad**. Con un planteo muy claro, Crosby nos muestra que [hacer Calidad no cuesta](#) ("*no es un regalo, pero es gratuita*"), lo que cuesta es asumir las consecuencias de no hacerla. El secreto es hacer bien las cosas desde el principio.

"Control Total de Calidad"

Autor: Armand V. Feigenbaum

Título Original: *Total Quality Control* (1991)

Feigenbaum es hoy uno de los mayores referentes en el campo de la Calidad. Su vasta experiencia desde los años 1940 lo llevó a difundir, junto a Ishikawa, conceptos tan importantes como el [Control Total de Calidad](#), con una visión sistémica de las organizaciones (qué más adelante profundizaría Senge). A partir de su planteo, la Calidad deja de ser un tema del área de producción para convertirse en responsabilidad de la organización en su conjunto. También le debemos al autor una filosofía de administración con una marcada **orientación al cliente**. Luego, el concepto de Control Total de Calidad nos llevaría a lo que hoy conocemos como **Administración Total de Calidad (TQM)**, la cual se debe llevar a cabo a través de pautas bien establecidas.

Seguramente muchas obras fundamentales quedaron por fuera de esta selección. Los invitamos a proponer otras publicaciones que deberían estar en la biblioteca de quienes nos apasionamos por la Calidad.