

GURUS DE CALIDAD

Del diccionario de la Real Academia Española, un gurú es “persona a quien se considera maestro o guía espiritual, o a quien se le reconoce autoridad intelectual, para términos de este artículo definiremos a un **gurú de calidad** como *un hombre bueno, sabio y maestro. Además, suele ser carismático cuyos conocimientos en la industria y posiblemente también en lo personal, han tenido un gran impacto que ha perdurado a lo largo de los años.*

En el ámbito de la calidad, todo surge después de la Segunda Guerra Mundial, donde pudieron identificarse tres grandes grupos de gurús de calidad:

1. Los americanos, que llevaron sus conocimientos de calidad a los japoneses.
2. Los japoneses, que desarrollaron nuevos conceptos tomando como base los conocimientos de los americanos.
3. Los nuevos gurús, que siguiendo el éxito industrial japonés, han buscado incrementar la calidad en el Occidente.

Los primeros americanos fueron los responsables de transformar la industria japonesa y de poner a Japón en el camino del liderazgo en calidad. En aquellos años los productos japoneses eran conocidos por su mala calidad y casi eran sinónimo de basura, pero una vez que introdujeron el control estadístico de calidad, la historia cambió enormemente. Hoy en día, los productos japoneses son símbolo de calidad e innovación.

Cuando los japoneses adoptaron las metodologías americanas, uno de los principales puntos en los que enfatizaron sus conocimientos fue en la educación, el uso de herramientas sencillas y el trabajo en equipo. Esto ayudó a que las metodologías americanas perduraran y evolucionaran en ese país.

Sin embargo la historia de la calidad continua evolucionando, ya en la actualidad existen empresarios que se distinguen por asegurar que sus empresas, productos y servicios cumplan con lo esperado y buscan la mejora continua como un elemento básico de una organización que trasciende.

Los gurús de la calidad más sobresalientes son:

W. Edwards Deming. Nació en 1900 en Wyoming, E.U.

Inició trabajando sobre el control estadístico de la calidad. Es conocido como el “Padre de la Calidad”, ya que Japón desarrolló los planteamientos de Deming y los convirtió en el eje de su estrategia de desarrollo nacional.

Dedicó su tiempo y esfuerzo a la enseñanza de los japoneses y transformó su reputación en la producción de un motivo de risa a un motivo de admiración y elogio.



Joseph Juran. Nace en Rumania en 1904.

Visita Japón en 1954 y convierte el “control de la calidad” en instrumento de la dirección de las empresas. Se le descubre a raíz de la publicación de su libro, “Manual de Control de Calidad”, en donde describe la calidad como la “adecuación de los productos y servicios al uso para el cual han sido concebidos” y desarrolló una trilogía de calidad.



Shigeo Shingo. Nació en Japón en 1909.

Después de graduarse en Ingeniería Mecánica en la Escuela Técnica Yamanashi en 1930, se incorporó a la Fábrica de Ferrocarriles Taipei, en Taiwán, donde introdujo los métodos de gestión científica. Su mayor aportación es el sistema Poka-Yoke.



Kaoru Ishikawa. Nació en 1915 en familia de amplia tradición industrial.

Se graduó de química aplicada en 1939. Trabajó en la industria y en la armada. Profesor de ingeniería en la universidad, donde comprendió la importancia de los métodos estadísticos, ante la dispersión de datos, para hallar consecuencias.



Ganó el premio Deming, el premio Nihon Keizai, el premio en Estandarización Industrial por sus escritos en control de calidad y el Gran Galardón en 1971 por parte de la ASQ por su programa educativo en control de calidad.

Philip B. Crosby. Nació en Wheeling, Virginia el 18 de junio del 1926.

Comenzó en una planta de fabricación en línea donde decidió que su meta sería enseñar administración en la cual, previniendo problemas sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos. Como escritor publicó trece libros, que se han convertido en best-sellers. Su primer libro de negocios, La calidad no cuesta, se ha acreditado como punta de lanza de la revolución de la calidad en los Estados.



Genichi Taguchi. Nació en Japón en 1924.

Doctorado en la Universidad Kyushu en 1962. En su primer trabajo profesional se enfocó a la mejora de la productividad en la investigación y desarrollo.

Entre sus publicaciones destacan Introduction to Quality Engineering y Systems of Experimental Design.



Tom Peters. Nació en 1942 en Estados Unidos.

Debe su fama al haber estudiado los secretos de las compañías estadounidenses de mayor éxito.

Esta investigación es expuesta en su libro En busca de la excelencia (1982), donde describe las razones que respaldan las notables gestiones de 43 grandes empresas de su país.



Por **Rolando Cepeda**
18/02/2010