

## HISTORIA Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

Algunos autores señalan que la calidad es un hecho relativamente nuevo, iniciado en el siglo XX. Otros mas, indican que se trata de un fenómeno que ha estado presente por siglos, sin embargo, hay quien sugiere que la calidad tiene miles y millones de años y que ha llevado una evolución paralela a la historia de la humanidad.

La calidad no ha aparecido en un momento histórico preciso. Se trata de un elemento fundamental del comportamiento del hombre, más o menos desarrollado según las circunstancias y necesidades. La calidad es por tanto el resultado de la evolución natural del ser humano en su afán por conseguir mejores condiciones de vida.

Garvin considera que la calidad como concepto ha estado entre nosotros por milenios, pero ha sido recientemente que surgió como una función de la administración. Lo anterior muestra que pese a las referencias de algunos autores, la calidad no es un producto del siglo XX, como comúnmente se cree.

A fin de comprender las teorías actuales sobre calidad y definir el rumbo que deberá tomar las empresas en el futuro, se requiere analizar como, cuando, donde, y por que se gestaron los primeros intentos para crear una cultura de calidad y eso incluye los inventos, los descubrimientos, técnicas y, herramientas que tuvieron lugar en un momento determinado.

La calidad nace cuando el hombre busca satisfacer sus necesidades: materiales, de sobrevivencia, de relacionarse, emocionales y de trascender. Esa búsqueda es la búsqueda de la calidad del ser humano, lo demás deriva de esta.

Desde la prehistoria, se tienen vestigios de artefactos fabricados por el hombre, en los que es notable la búsqueda de materiales mejores y más resistentes. Ejemplo de lo anterior son las puntas de flechas lanzadas usadas por los hombres mas antiguos del Nuevo Continente (hoy América) para cazar y satisfacer así sus necesidades primarias.

Conforme el hombre evoluciono, evolucionaron también sus actividades. La historia indica que varios miles de años antes de nuestra de nuestra era, el hombre era capaz de realizar tareas que requerían de la técnica, y por ende, la calidad inconsciente e individual tuvo que cambiar. De acuerdo con Banks, no se sabe con exactitud el momento en que se termino la calidad como proceso inconsciente, pero los hallazgos arqueológicos de las estructuras antiguas

sugieren que el control de la calidad inicio en la época en que se construyeron las pirámides de Egipto.

En otro contexto como fue la Segunda Guerra Mundial, los militares estadounidenses comienzan a utilizar procedimientos estadísticos de muestreo, y establecer requisitos o normas estrictas a sus proveedores. Se crean las tablas de muestreo "MILSTD" (Military Standar, norma militar). En 1944 se publica la primera revista sobre Control de Calidad, la Industrial Quality Control y en 1946 se funda en Estados Unidos, la American Society for Quality Control, la ASQC.

Durante la década de los años cincuenta, los japoneses hacen suyo las ideas del Control de Calidad para mejorar la tan golpeada economía nipona de postguerra. Nace el JUSE, Unión de científicos e Ingenieros japoneses (1946), entidad independiente del gobierno y no lucrativa, que aúna a un grupo de empresarios, gente del gobierno y académicos. Pronto, ésta se da a la tarea de desarrollar y difundir las ideas del Control de Calidad en todo el país. Para ello, invitan al Japón en 1950 al Dr. Walter Shewart, quien no se encontraba disponible, por lo que la invitación se hace extensiva al Dr. W. Edward Deming, profesor de la Universidad de Columbia, para que dictara una serie de seminarios y conferencias por espacio de 2 meses. Deming introduce en el Japón mucho de los conceptos actuales del Control de Calidad moderno; el Control de Calidad Estadístico y el PHVA de Shewart. En 1951, y como resultado de esta visita, los japoneses crean el Premio Deming de la calidad para motivar a las empresas al mejoramiento continuo (kaizen). Sin embargo, el exagerado énfasis en los métodos estadístico que hace Deming unido a la poca motivación de parte de la alta dirección empresarial, hicieron que el JUSE invitara en 1954 al Dr. Joseph M. Juran, para que diera un seminario a ejecutivos y directores de departamento y sección. Juran consigue resolver estos problemas y se inicia en el Japón una transición gradual desde el Control de Calidad Estadístico al Control de Calidad Total. Mientras en occidente los niveles de calidad permanecieron estacionarios hasta los años 80, en el Japón la calidad se convirtió en un asunto de estado. En 1951, Armand Feigenbaum publica "Total Quality Control", TQC. En 1957, Kaoru Ishikawa publica un libro que resalta la importancia de la Administración y las Políticas Operacionales, base de lo que se conoce hoy como "Control de Calidad en Toda la Compañía". Al mismo tiempo Ishikawa pregona la difusión en el Japón de los Círculos de Calidad.

Durante los años sesenta Shigueo Shingo desarrolla Poka Yoke y los sistemas de inspección en la fuente y para 1977 plantea formalmente el Cero Control de Calidad como una estrategia para conseguir el "Cero Defecto", ZD, lo cual a su criterio nunca se conseguiría con la forma en que el Control Estadístico de la Calidad enfocaba el problema. En 1972, Yoji Akao y colaboradores desarrollan el DFC, Despliegue de la función de calidad, en el astillero de la Mitsubishi en Kobe,

profundizando y centrando los conceptos del Hoshin Kanri. Se comienzan a utilizar las matrices de la casa de la calidad. En 1970 Estados Unidos sufre la importación masiva de productos japoneses de mejor calidad y mucho más baratos. En los 80 Japón se convierte en la primera potencia económica del planeta.

En esos años, Genichi Taguchi plantea la Función Taguchi de pérdida. Motorola crea sigma 6, una técnica para mejorar la calidad. En Estados Unidos, los consumidores se organizan y forman la "Comisión para la Seguridad de Productos al Consumidor", y en 1987 se crea el Premio Nacional Malcolm Baldrige. Es justamente en los años ochenta, que el mundo occidental comienza a tomar conciencia de la Gestión de la Calidad, y comienza a adoptar gran parte de las ideas y prácticas del Control de Calidad japonés para producir los cambios que se requerían en sus respectivos países, así pues se comienza hablar de TQM (Gestión de la Calidad Total).