**HISTORIA DE LA CALIDAD**

**Prehistoria**

Desde tiempos inmemoriales el hombre a controlado la calidad de los productos que consumía. Indudablemente, a través de un largo y penoso proceso llegó a elegir entre los productos que podía comer y aquellos que resultaban dañinos para la salud.

Éste también requirió el empleo de algunas herramientas para poder sobrevivir en el medio en el que se encontraba:

* Utilizó sus manos como una primera herramienta, lo que hizo que la fuerza física fuera determinante para su supervivencia.  Lo más importante es tener las manos fuertes y desarrolladas
* Encontró más tarde que los huesos de los animales eran de mayor utilidad que sus propias manos.
* Posteriormente descubrió que los troncos de algunos árboles eran incluso más efectivos que los huesos de los animales u hombres.

Con el tiempo los utensilios se fueron perfeccionando para satisfacer cada vez mejor las necesidades prevalecientes en su medio ambiente, este constante desarrollo le permitió al hombre comparar la utilidad de distintos objetos o productos.

De lo anterior se desprende que el hombre desde entonces ya  manejaba implícitamente lo que la actualidad se define como CALIDAD.

La calidad no es un tema nuevo ya que desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre calidad.

**Código de Hammurabi (2150 A.C.)**

"Si un constructor erige una casa para alguien y su trabajo no es sólido y la casa de derrumba y mata a quien habita en ella, el constructor será sacrificado".

**Fenicios**

* Los inspectores amputaban la mano del fabricante del producto (defectuoso) que no estuviese dentro de las especificaciones gubernamentales.

**Egipcios, Mayas y Aztecas**

* Alrededor del año 1450 a. C. los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los mayas y los Aztecas también usaron este método.

**Edad Media (Siglos del V al XV)**

Durante la edad media, se popularizó la costumbre de poner marca a los productos, y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener  una buena reputación asociada con la  marca.

Entre los siglos XII y XVaparecen los gremios artesanales que establecen una serie de reglamentos y legislaciones que normalizan una calidad en sus productos.

El mantenimiento de la calidad se lograba gracias a los prolongados períodos de capacitación que exigían los gremios a los aprendices, tal capacitación infundía en los trabajadores un sentido de orgullo por la obtención de productos de calidad.

**Edad Moderna**

**La Revolución Industrial (Siglo XVIII)**

La revolución industrial vio surgir el concepto de especialización laboral. El trabajador ya no tuvo a su cargo exclusivo la fabricación total de un producto, sino sólo una parte de éste. El cambio trajo consigo un deterioro en la calidad de la mano de obra. La mayor parte de los productos que se fabricaban en aquella época no eran complicados por lo que la calidad no se vio mayormente afectada. Conforme los productos se fueron complicando y las respectivas labores se fueron haciendo más especializadas, fue necesario revisar productos en cuanto se concluía su fabricación.

**Siglo XIX**

**Primera Guerra Mundial (1914 - 1918)**

Durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores de tiempo completo y se inicia así la tercera etapa, denominada control de calidad por inspección.

Las grandes pérdidas que supuso la guerra, llevaron a las naciones a investigar la efectividad de los armamentos y las causas que diferenciaban dicha efectividad.

La Calidad como concepto y su evolución en la historia tiene como referencia más cercana los planteamientos que comenzaron a hacer a principios del siglo XX innumerables maestros y escuelas del mundo de la administración.

En los años 20, la Western Electric Company crea un departamento de inspección independiente para respaldar a las compañías operativas de la Bell Telephone. De este departamento nacen los pioneros del aseguramiento de la calidad; Walter Shewart, Harold Dodge, y George Edward.

De los tres, Walter Shewart es sin duda el más sobresaliente; se le considera el padre de los sistemas de Gestión de la Calidad actual. Crea en 1924 las Gráficas o fichas de Control, que no son más que unas estadísticas para controlar las variables de un producto. Y así inició la era del control estadístico de la calidad. En 1931 Shewart saca a la luz su famoso trabajo. “Economic Control of Quality of Manufactured Products”, que constituye un hito en la historia de la calidad mundial, también es el creador del Ciclo PDCA, que más tarde los japoneses rebautizaron como Ciclo Deming.

Entre los años 20 y 30, la mayor utilización de la mano de obra poco cualificada, con la presión hacia la cantidad de trabajo, aumenta el riesgo de defectos de los Ingenieros de la Calidad trabajaron en los niveles iniciales de Proyectos de Productos. Aparecen los inspectores que verifican todos los productos terminados y proporcionan algunas especificaciones de calidad por escrito.

**Segunda Guerra Mundial (1939 - 1945)**

**La Segunda Guerra Mundial aceleró la Calidad, fue donde realmente la calidad evolucionó a pasos agigantados:**

* Necesidad de mejorar la Calidad de los Productos;
* Muchas empresas implementaron Programas de Certificación de Proveedores;
* Profesionales de la garantía de la Calidad desarrollaron Técnicas de Análisis de Fallas.

**CALIDAD EN LA POSTGUERRA**

***JAPÓN***

La Segunda Guerra Mundial, como todos sabemos, terminó en una derrota completa para Japón.

Si de 1945 a 1959 marcó la etapa de la reconstrucción posguerra o “Etapa de la sobrevivencia” para Japón, los años posteriores a 1960 se pudieron llamar la “Etapa de la Calidad”, pues fue cuando la calidad realmente comenzó a ser el apellido de los productos japoneses.

Es a partir de los *años 50* cuando se empieza a trabajar de forma sistemática en los conceptos de calidad. Se desarrollan las técnicas de fiabilidad. Los productos, además de ser buenos inicialmente, deben garantizar una vida útil mínima, sobre todo en algunos sectores estratégicos como el nuclear, la aeronáutica, la defensa, el químico y otros. Se desarrolla el concepto de *Aseguramiento de Calidad* y la definición de Adecuación al uso. Aparecen normas técnicas que favorecen el diálogo entre proveedor y cliente.

Durante la posguerra, en Japón el concepto de calidad equivalía a "hacer las cosas bien a la primera". El objetivo de esta filosofía de trabajo era minimizar los costos a través de la calidad, satisfacer a los clientes y aumentar la competitividad de estas empresas, en el resto de los países, sin embargo, se volvió al objetivo de la época anterior, la industrialización. No se contempla la calidad, sólo se trata de producir cuanto más mejor, satisfacer la demanda de bienes para reconstruir los países afectados por la guerra..

En los años 60y 70se produce un distanciamiento entre Occidente y Japón en el campo de la calidad. En Occidente se apuesta por el Aseguramiento de la Calidad y en la utilización de especialistas en calidad, que son los que saben y deben solucionar los problemas, excluyendo a los operarios de dicha misión.

En América Latina, también vemos como las empresas han tenido logros a través de los Círculos de Calidad, Brasil tiene un programa nacional y el que mayor cantidad de círculos tiene, seguido de México, Colombia, Argentina y Chile, principalmente.

**LA CALIDAD EN LA ACTUALIDAD**

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 allí también se comienza hablar de TQM (Gestión de la Calidad Total).

Hacia finales de los ochenta en la industria automotriz se empezó a destacar la importancia del control estadístico de procesos.

La probabilidad y la estadística desempeñan un papel principal en la comprensión y control de los sistemas. Tablas, diagramas y gráficos son herramientas conceptuales de los que los gestores pueden servirse para resumir los datos estadísticos, para medir y entender las variaciones, para evaluar el riesgo y tomar decisiones.

Por otra parte, surgió el innovador concepto de la mejora continua de la calidad (CQI, Continuous Quality Improvement), para el cual se necesitaba también de la administración de la Calidad Total (TQM, Total Quality Management).a través de la Gestión de la Calidad Total (TQM).

En la década de los noventa aparecen las normas internacionales ISO 9000, son derivadas de la norma militar BS 5750. Es la denominación de un grupo de normas internacionales aprobadas por la organización Internacional del trabajo que tratan sobre los requisitos que debe cumplir el Sistema de Calidad de las empresas. ISO es la abreviatura de Internacional Organization for Standarization (Organización Internacional de Normalización). Con estas normas logran un desarrollo rápido de sus empresas hacia la calidad, pero también coloca una barrera en las fronteras del mercado común protegiendo sus productos del mercado externo

El número 9000 se refiere al código del grupo. La norma ISO 9000:1987, contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad exigidos en las relaciones cliente - suministrador.

Para la certificación de sistemas de Calidad, y desde la primera publicación, tres son las normas que se han utilizado, las ISO 9001, 9002 y 9003. El auge de la certificación, alentado por la caída de los aranceles y de las barreras técnicas entre países, ha dado como resultado que, en la actualidad, existan más de 300.000 organizaciones certificadas en todo el mundo, así como muchas más en proceso de definir e implantar sistemas de gestión de la calidad.