

# Antecedentes Históricos

*“Esta es la historia de cuatro personas llamadas: TODOS, ALGUIEN, CUALQUIERA Y NADIE. Había que llevar a cabo una tarea importante y TODOS estaba seguro que ALGUIEN lo haría. CUALQUIERA lo podría haber hecho, pero NADIE lo quiso hacer. ALGUIEN se enojó porque era tarea de TODOS. TODOS pensó que CUALQUIERA lo podría hacer, pero NADIE pudo darse cuenta que TODOS no lo haría. Finalmente, ALGUIEN culpó a TODOS de que NADIE hizo lo que CUALQUIERA pudo haber hecho”*

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido, observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo. La práctica de la verificación de la calidad se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo. En el año 2150 A.C., la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla # 229 establecía que "si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado". Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar la repetición de errores. Los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria. En los vestigios de las antiguas culturas también se hace presente la calidad, ejemplo de ello son las pirámides Egipcias, los frisos de los templos griegos, etc.

Durante la edad media surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación (las sedas de damasco, la porcelana china, etc.). Dado lo artesanal del proceso, la inspección del producto terminado es responsabilidad del productor que es el mismo artesano. Con el advenimiento de la era industrial esta situación cambió, el taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción. La era de la revolución industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo. Como consecuencia de la alta demanda aparejada con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos, la función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y es realizada por el mismo operario (el objeto de la inspección simplemente señalaba los productos que no se ajustaban a los estándares deseados).

# Antecedentes Históricos

A fines del siglo XIX y durante las tres primeras décadas del siglo XX el objetivo es la producción. Con las aportaciones de Taylor, la función de inspección se separa de la producción; los productos se caracterizan por sus partes o componentes intercambiables, el mercado se vuelve más exigente y todo converge a producir. El cambio en el proceso de producción trajo consigo cambios en la organización de la empresa.

Como ya no era el caso de un operario que se dedicara a la elaboración de un artículo, fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva. 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 lo cual se denominó como control de calidad por inspección.

Las necesidades de la enorme producción en masa requeridas por la segunda guerra mundial, originaron el control estadístico de calidad, esta fue una fase de extensión de la inspección y el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones de inspección. A los inspectores se les dio herramientas con implementos estadísticos, tales como muestreo y gráficas de control. Esto fue la contribución más significativa, sin embargo este trabajo permaneció restringido a las áreas de producción y su crecimiento fue relativamente lento. Las recomendaciones resultantes de las técnicas estadísticas, con frecuencia no podían ser manejadas en las estructuras de toma de decisiones y no abarcaban problemas de calidad verdaderamente grandes como se les prestaban a la gerencia del negocio.

Esta necesidad llevó al control total de la calidad. Solo cuando las empresas empezaron a establecer una estructura operativa y de toma de decisiones para la calidad del producto que fuera lo suficientemente eficaz como para tomar acciones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos. Este marco de calidad total hizo posible revisar las decisiones regularmente, en lugar de ocasionalmente, analizar resultados durante el proceso y tomar la acción de control en la fuente de manufactura o de abastecimientos, y, finalmente, detener la producción cuando fuera necesario. Además, proporcionó la estructura en la que las primeras herramientas del control (estadísticas de calidad) pudieron ser reunidas con las otras muchas técnicas adicionales como medición, confiabilidad, equipo de información de la calidad, motivación para la calidad, y otras numerosas técnicas relacionadas ahora con el campo del control moderno de calidad y con el marco general funcional de calidad de un negocio.

# Antecedentes Históricos

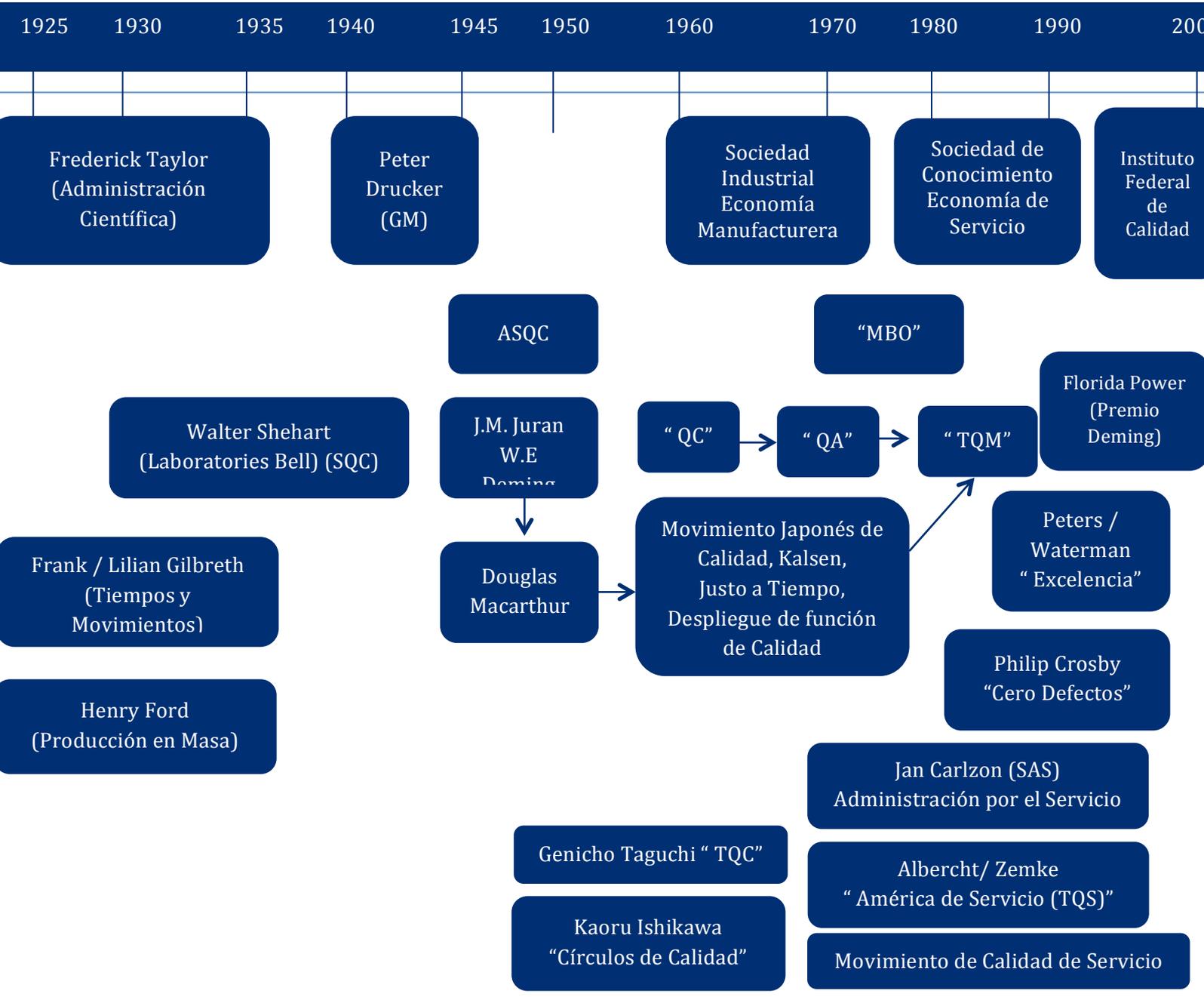
La generalización de calidad en el mundo actual, la creciente corriente de la información, que influye por los distintos medios, la constante expansión del comercio internacional, la estandarización de los procesos, la competencia de la mano de obra, el impresionante avance tecnológico, la utilización masiva de instrumentos de cómputo, el internet, el correo electrónico, la globalización en general; hacen que la calidad no sea una moda, sino un requerimiento indispensable para la vida.

El enfoque administrativo de una organización está centrado en la calidad, en la participación de todos sus miembros, y dirigido a lograr la satisfacción del cliente a largo plazo y beneficiar a todos los miembros de la organización así como a la sociedad.

Hoy en día la palabra calidad suena por todos lados, ya que no es un vocablo que usan únicamente los adultos, también forma parte del vocabulario de los niños. De los ancianos, de las amas de casa, en fin, de todo el mundo.

# Antecedentes Históricos

## Línea del Tiempo: Evolución de la Calidad



# Antecedentes Históricos

## **Referencias:**

- Dale H. Besterfield (2009). Control de Calidad. Pearson Prentice Hall. México
- Domínguez Machaca José Antonio, (1995). Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Gilles Legault, (2000). Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México, Trillas.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., (2007). Catálogo de Normas Mexicanas, México.
- Mercado Ramírez Ernesto (1999), Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Müeller de la Lama Enrique (2004), Cultura de Calidad de Servicio, México, Trillas.
- Palacios Blanco José Luis, (2006), Administración de la Calidad, Trillas.
- Reza Trosino Jesús Carlos (2001), Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio, México, Pac.
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.