

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD



PRIMEROS INDICIOS

La Calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana.

Las primeras evidencias se encuentran en las civilizaciones como la egipcia, griega y maya.



ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN

Artesanal

Revolución Industrial

Durante Guerras

Posguerra

Japón y EEUU

Actualidad

ARTESANAL

Durante la Edad Media, los artesanos eran los que producían los bienes: diseñaban, fabricaban, se aseguraban de que el producto final fuese de una calidad aceptable y además, trataban con el cliente del cual conocían sus necesidades y expectativas.



ARTESANAL

La calidad suponía hacer las cosas bien a cualquier precio: los objetivos que perseguía el artesano eran su satisfacción personal y la satisfacción de su comprador. No le importaba el tiempo que le llevaba. Aun en día seguimos encontrando productos fabricados siguiendo esta idea.



REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

Principios del siglo XX, se separan las tareas dentro del sistema de producción. Las fabricas contrataron una gran cantidad de inspectores, que se encargaban de separar los productos buenos de los malos: consiguieron productos de una calidad aceptable, pero a un precio muy elevado.



PRIMERA GUERRA MUNDIAL

Periodo donde se perfeccionan los sistemas de producción en serie y los procesos y técnicas de inspección de calidad, se inicia la segunda etapa del desarrollo del concepto de calidad, donde la inspección se convierte en una herramienta de la calidad y deja de ser el eje de la misma.



PRIMERA GUERRA MUNDIAL

En 1924 el matemático Walter Shewhart diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables del producto, dando así inicio oficial a la era del control estadístico de calidad.



SEGUNDA GUERRA MUNDIAL

Al estallar la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico de calidad se convirtió de manera paulatina en un arma secreta de la industria. Así, los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad basándose en el nuevo método estadístico propuesto condujeron a los norteamericanos a liderar la segunda etapa del desarrollo de la calidad, conocida como aseguramiento de la calidad.



POSGUERRA

Una vez finalizada la Segunda Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes. Por un lado, Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección. Por otro lado, se debe destacar el proceso desarrollado en Japón, que comenzó una batalla particular por la calidad con un enfoque totalmente distinto al occidental.



JAPON

Deming, el padre de la calidad japonesa, se dio a conocer por impartir una serie de conferencias a estos ingenieros sobre control estadístico de calidad y sobre el modelo administrativo para el manejo de la calidad, en las que explicó la responsabilidad del personal directivo para lograrla. Deming llevó a Japón el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar)



JAPON

Por consiguiente, pese a que el control de calidad se inició con la idea de hacer hincapié en la inspección, pronto se pasó a la prevención como forma de controlar los factores del proceso que ocasionaban productos defectuosos. En consecuencia, para los años setenta los productos japoneses presentaban niveles de calidad y precio mucho mejores que los de Occidente.



EEUU

En la década de 1980 los norteamericanos se dan cuenta de que no es cierto que a más calidad hay más coste, sino todo lo contrario: a más calidad se produce una reducción significativa de costes y un aumento de la productividad y competitividad. Desde entonces la calidad ha sido implantada en todos los sectores empresariales, produciendo un acercamiento e incluso superando en varios sectores a los japoneses.



CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

A comienzos del siglo XXI, Occidente ha avanzado considerablemente en la implantación de sistemas de Gestión de Calidad.

La estrategia fundamental reside en la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad Total, fidelización de clientes, fuerte motivación de los trabajadores y un gran impulso a la innovación tecnológica.



CALIDAD EN LA ACTUALIDAD



Enfoque en el cliente y ejercer liderazgo



Compromiso y competencias de las personas



Enfoque basado en Procesos y Mejora Continua