

EL MOVIMIENTO DE LA CALIDAD EN COLOMBIA, UNA SALIDA DESDE LA CRISIS¹

Miriam Escobar Valencia², Andrea Mosquera Guerrero³

Tema: Innovación, creación y estrategias organizacionales

Resumen

Este documento forma parte de una investigación cualitativa sobre las organizaciones, cuyo fin es develar la presencia de los postulados de la Idea de Progreso (moral y /o material de la humanidad)⁴ al interior de la Estandarización Formalizada (en adelante, EF). La metodología utilizada implicó el análisis de los textos emblemáticos teóricos⁵ de la EF⁶, incluyendo la manera como éstos han influido en la aplicación que hacen los Actores Estratégicos⁷ de seis

¹ El documento se constituye en uno de los resultados de un proyecto de investigación elaborado en el marco del Grupo de Investigación Calidad y Productividad en las organizaciones, es la evidencia del trabajo realizado en la línea de investigación Productividad y Calidad para la competitividad que es liderada por Miriam Escobar con la participación como investigadora de Andrea Mosquera.

² Profesora asistente, Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle, Cali - Colombia. Miembro del Grupo de investigación Calidad y Productividad en las organizaciones. Candidata a Doctor en Administración, Universidad EAFIT. **E-mail:** miryam.escobar@correounivalle.edu.co

³ Investigadora y miembro del Grupo de Investigación Calidad y Productividad en las Organizaciones y del Instituto de Prospectiva, Innovación y Gestión del Conocimiento, Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Cali - Colombia. Estudiante de Maestría en Ciencias de la Organización, Universidad del Valle. **E-mail:** andrea.mosquerag@gmail.com

⁴ La Idea de Progreso moral y material de la humanidad se entiende como un amplio y complejo conjunto de ideas sobre el cambio social y cultural. Durante más de 25 siglos, los filósofos, historiadores, científicos, teólogos y literatos han estudiado ampliamente esta idea, donde la tendencia dominante es su fe; es decir, la humanidad ha estado avanzando desde el pasado remoto, a partir de una situación inicial de primitivismo y barbarie seguirá avanzando con el paso del tiempo y quizás algún día llegue a su término. Expresado en los textos de., J. Lyotard "La Condición Postmoderna" Madrid, Ediciones Catedra, 1987. Traducción de M. Antolín Rato y en Vattimo, G. "El fin de la modernidad. Nihilismo y hermenéutica en la cultura posmoderna" (1985); Milán, Garzanti.

⁵ Los usados en la investigación principal son: Principios de la Administración científica F. Taylor, Control Económico de la Calidad W.A. Shewart, Calidad-Productividad E. Deming, Qué es el control de la calidad total? La modalidad Japonesa K. Ishikawa y La Planificación para la calidad de Juran.

⁶ Es aquel momento de gestión en las organizaciones en que se desarrolla un determinado proceso, que conduce a una organización a certificar y/o acreditar un sistema de gestión respecto a una norma internacional o un referente ofrecido por un tercero, elegido de manera voluntaria. Aunque este concepto está relacionado con el de la calidad en las organizaciones, no es la misma noción, debido a que la estandarización está relacionada con ese nivel interno que alcanza la organización, o sea que representa el nivel de calidad que esta tiene. Así las cosas, la calidad incluye el concepto de estandarización que al ser formalizada puede compararse con otros permitiendo establecer su nivel de competitividad. Esta definición es construcción propia de la investigación y se encuentra en consonancia con lo expuesto en Cole, R.E. y Scott, W.R. (2000): *The Quality Movement and Organization Theory*. Sage Publications Thousand Oaks (CA).

⁷ Se definen como aquellos sujetos racionales que ocupan lugares de decisión en las organizaciones y que orientan el rumbo de las mismas. Un actor puede ser un individuo, una red de sociabilidad, un grupo, un colectivo o una sociedad. Todos estos tipos de actores pueden estar presentes a la vez: un individuo puede actuar en función de su especificidad idiosincrática, pero también como representante de diversos grupos o de

organizaciones pequeñas y medianas ubicadas en el departamento del Valle de Cauca (Colombia), que formalizaron algún estándar durante el período 2000-2010. Se realizó un análisis crítico discursivo e histórico de los acontecimientos reflejados en los textos, haciendo uso de la combinación de dos métodos de investigación cualitativa, el histórico-crítico⁸ y el hermenéutico. Al elaborar el marco histórico que permitiera dar respuesta a los objetivos de la investigación, se determina la ausencia de un marco general que ilustre el desarrollo de las técnicas de Calidad en Colombia, por tal razón es necesario un acercamiento inicial al movimiento de la Calidad, donde a través del análisis de la sucesión cronológica de acontecimientos, se lograron identificar las principales coyunturas económicas y políticas que rodean los cambios seguidos en los modelos de Calidad en el país.

La ausencia de información centralizada sobre la adopción de herramientas y estrategias de estandarización en el país, junto con la escasa literatura existente al interior de las investigaciones académicas sobre el tema, y la presencia mayoritaria de documentos e información al interior de las propias organizaciones, llevó a que en este caso se hiciera uso de información de múltiples orígenes:

su sociedad. Estas pertenencias múltiples también definen, de modo fundamental, su especificidad, o, de modo más preciso, su identidad social. En consonancia con la denominación de Actor, la noción de Actor Estratégico es el concepto asociado de manera particular a los tomadores de decisiones al interior de las organizaciones, decisiones cuyo impacto marca el rumbo de las mismas. Lo anterior en consonancia con el documento *La identidad social o el retorno del sujeto en sociología*, de Giménez, Gilberto, 1996, en el III Coloquio Paul Kirchhoff, Identidad, México D.F.: UNAM-Instituto de Investigaciones Antropológicas.

⁸ Resulta apropiado para elaborar un marco histórico ajustado a los objetivos de la investigación. Sus bondades son muchas: a) examina sucesos determinados y su evolución, teniendo en cuenta el contexto temporal en el que surgen; b) permite usar de fuentes de múltiples orígenes; c) facilita la inclusión de los elementos y conclusiones obtenidas en el análisis de los textos considerados como Emblemáticos en el tema de la Calidad y la Estandarización.

Este método, proveniente de la Escuela Alemana, tomó fuerza en el siglo XX, y se le conoce como el método científico específico de la historia. Buscaba rebasar los límites impuestos por el positivismo y el culto a la fuente en sí misma. Comprende tres pasos fundamentales: la localización de las fuentes documentales, el análisis de la fuente y la síntesis, o producto final del tema estudiado. Este método busca, ante todo, la comprensión del suceso que se analiza. Marc Bloch lo describió así:

El método crítico dejó de ser únicamente el humilde auxiliar de algunos trabajos artesanales. De ahora en adelante, se abren ante él horizontes mucho más amplios; y la historia, al elaborar su técnica, tiene el derecho de contar entre sus glorias más certeras la de abrir para los hombres un camino nuevo hacia lo verdadero, y por ende, hacia lo justo. (Bloch, 138).

Renzo Ramírez, en su *Manual de Teoría y Práctica en la Investigación Histórica*, presenta un acercamiento muy claro, sobre la definición y utilidad del uso del método histórico crítico:

El método histórico crítico es la técnica de mayor tradición en la historiografía contemporánea y surge de nuestra esencia disciplinar. De una parte, es conocido por la sucesión cronológica de acontecimientos en distintas etapas, permite conocer la evolución y desarrollo del objeto de investigación, y contextualiza o problematiza históricamente el fenómeno o caso estudiado. Y de otra, es una revelación de la historia del fenómeno o caso, y permite analizar dicha relación de la proyección concreta de una hipótesis o teoría en un contexto historiográfico determinado. (Ramírez, 2008).

entrevistas realizadas a las personas y expertos involucrados en procesos de EF, unido a la búsqueda y consulta de documentos como normas legales, reglamentaciones técnicas, artículos de prensa y análisis de autores del periodo estudiado, que permitieron identificar los sucesos relevantes sobre el movimiento de la calidad en Colombia.

Finalmente, se concluye que al analizar el movimiento de la Calidad en Colombia, se evidencia que los Actores Estratégicos de las organizaciones al abordar procesos de EF, bien por la vía de política pública como obligación, o por la vía de orientación hacia la competitividad no han seguido un acervo teórico suficientemente claro en relación con lo que significa la EF, como la representación de la calidad, de tal manera que, tanto la teoría como la praxis relacionada, presentan vacíos que reflejan la incapacidad para establecerse como conocimiento científico que pueda dominarse y, en consecuencia, ser apropiado, a fin de asegurar los postulados de competitividad que la sustentan, lo que dificulta lograr un conocimiento claro de las nociones de productividad y competitividad que impactan las estrategias de orden nacional y las acciones de orden internacional.

Introducción

En el documento se presenta una parte de los resultados de una investigación en la que se busca establecer si hay presencia o no de los postulados de la Idea de Progreso (moral y /o material de la humanidad), en los textos emblemáticos teóricos de la Calidad, incluyendo en el desarrollo metodológico, el análisis de la manera como éstos han influido en la aplicación que hacen los Actores Estratégicos de las organizaciones objeto de estudio.

Al elaborar un marco histórico que se ajustara a los objetivos de la investigación, se identificó la ausencia de un marco general que ilustre el desarrollo de las técnicas de Calidad en Colombia. Ante esta realidad, se presenta este acercamiento inicial al movimiento de la Calidad, donde por medio del análisis de la sucesión cronológica de acontecimientos, se identifican las principales

coyunturas económicas y políticas, que rodean los cambios seguidos en los modelos de Calidad en el país.

Se presenta inicialmente, una breve descripción sobre el desarrollo de la calidad a nivel internacional, construida alrededor de los textos emblemáticos o de mayor influencia en las prácticas de Calidad en el mundo, con la finalidad de ser un antecedente que permita la comprensión del siguiente elemento, la evolución del movimiento de la Calidad en Colombia, recreada a través del análisis de acontecimientos políticos y económicos, finalizando con una reflexión sobre la aplicación de la Calidad en el país.

Antecedentes de la Calidad en Colombia

A partir de los años 30, debido a la transformación económica y política ocasionada por el periodo conocido como “La Gran Depresión”, cambios que determinaron nuevos rumbos en el comercio y la producción industrial internacional. Unido a que este periodo en Colombia, marca un auge en el desarrollo industrial, precedido por un importante crecimiento del sector manufacturero durante los años 20, que luego de la crisis de 1929, y las medidas que se adoptaron para superarla entrega un renovado dinamismo al sector industrial colombiano. (Ocampo y Montenegro 2007).

A partir de los años 30 y hasta 2010, ha sido posible establecer a lo largo de esta investigación cuatro procesos claves para el Movimiento de la Calidad en Colombia, considerando el impacto que sobre el sistema económico mundial y en particular en la producción de bienes y servicios, generó las nuevas líneas de gestión sobre la calidad. Esos procesos históricos se limitan así: 1) Las misiones del Banco Mundial a Colombia, que influenciaron el desarrollo económico del país.-2) La conformación de la Misión de Asistencia Técnica en 1955, para asesorar a los dirigentes colombianos para el desarrollo del país, -3) La realización del Primer congreso Nacional de la Calidad realizado en Bogotá en 1980, que

enfocaba la consideración del ser humano en el trabajo, derivado de la influencia japonesa del momento, y 4) La realización del “Primer Seminario Internacional de Gestión de Calidad y Productividad” en 1990, que posiciona el movimiento de apertura económica que da inicio a la era de la globalización que caracteriza el periodo actual de la concepción de un mercado mundial (2012).

La aplicación de los postulados de la Calidad en Colombia, estuvo inicialmente circunscrita al interior de los procesos del incipiente sector industrial, especialmente el perteneciente al sector privado, por buena parte del siglo XX. El estado reguló en estas primeras décadas sobre todo, lo concerniente al control de pesos y medidas, convirtiéndose en los primeros registros generales sobre factores de calidad aplicables en comercialización de bienes en Colombia, exigidos desde el sector público. Así lo vemos en la reglamentación del periodo que entregaba facultades al “Ministerio de Industrias” para preparar proyectos sobre: *“Propiedad industrial, Cámaras de Comercio, legalización de compañías extranjeras, pesas y medidas (...)”*⁹

Las dos primeras décadas del siglo XX, se caracterizaron por un fuerte crecimiento económico desarrollado en torno a dos actividades principales: el café y la explotación de enclave¹⁰ oro, platino, banano y petróleo. Durante este periodo el interés estatal se concentró en ampliar el comercio exterior, impulsando la industria doméstica con orientación hacia las exportaciones, esta voluntad se evidencia en un primer intento por conocer y registrar las industrias existentes y sus productos.

Si bien, la política de fomento a la inmigración no fue realmente puesta en marcha y el número de inmigrantes recibidos fue realmente mínimo, la ayuda técnica llegaría a través de las misiones económicas que visitaron el país entre 1930 y

⁹ Decreto 837 de mayo 8 de 1928. Departamento de Industria y Comercio sección dos. Propiedad Industrial Literal A. pp. 35

¹⁰ Por economía de enclave, se reconoce a aquellas regiones con alto índice de inversión extranjera, con un nivel de empleo y salarios elevados, a diferencia del resto del país cuyos índices de empleo y nivel salarial es inferior.

1960 provenientes de organismos internacionales como el FMI y el BM¹¹, influyendo considerablemente sobre el rumbo económico adoptado desde el Estado, mientras que parte de la transferencia de conocimiento técnico arribó de la mano de los procesos productivos aplicados en las industrias provenientes del extranjero alrededor de la década del 40. Junto a las Industrias multinacionales, también llegaron al país prácticas de calidad seguidas especialmente en Estados Unidos, inspiradas en Taylor que recaían sobre el trabajo de un supervisor que comprobaba el cumplimiento de los tiempos de elaboración del producto y algunas de sus características esenciales, y más adelante seguirían el modelo de Ford y su línea de ensamblaje.

El nuevo rol de Estados Unidos en el panorama mundial y su influencia sobre Latinoamérica, se hizo evidente en las principales misiones económicas que llegaron al país: Misiones Kemmerer (1930), Currie (1950), Cepal (1954), Le Bret (1955) y Cepal (1958), junto a las políticas provenientes directamente del gobierno estadounidense como “El buen vecino” de Roosevelt, la políticas de Truman y McCarthy, hasta la Alianza para el Progreso de Kennedy (Arévalo). Las misiones ejercieron una gran influencia sobre el desarrollo de las instituciones financieras y económicas del país, al tiempo que impulsaron el proceso de industrialización a través de la sustitución de importaciones.

Durante la crisis de 1930, iniciada por el “Crash bursátil” de 1929, el desajuste económico sufrido por Estados Unidos y sus medidas para contrarrestar la crisis crearon consecuencias en buena parte de los países del mundo. Esta nueva realidad en el comercio internacional, se reflejó en Colombia especialmente entre 1928-1931 afectando negativamente la demanda agregada interna nominal que cayó un 14.6%, la inversión bruta disminuyó un 54%, también se redujo el consumo de bienes industriales, los productos no exportables como la construcción, gaseosas, vidrio, ladrillos, cerveza y productos de exportación como el banano y el petróleo (Ocampo y Montenegro 48).

¹¹ (FMI) Fondo monetario Internacional (BM) Banco Mundial.

Con todo, a partir de 1931 y hasta 1934, se inicia un nuevo periodo de crecimiento industrial, posicionándose como el sector líder en la economía colombiana, impulsado por factores como: la reducción de los ingresos del café, cambios en la política monetaria y fiscal (aumento de los aranceles, devaluación de la moneda, control directo sobre las exportaciones), crecimiento en los patrones de la demanda debido a la urbanización y al incremento en los niveles de los salarios, junto al racionamiento de las divisas disponibles para la importación de bienes especialmente a partir de 1933.

Entre 1934 y 1945, el alto crecimiento industrial se concentró en cinco sectores: tejidos (algodón y rayón), cerveza, cemento y azúcar, su desarrollo se hace evidente al analizar las estadísticas recogidas en el Anuario General de Estadística que muestran el importante nivel de inversión en adquisición de maquinarias y equipos (Ocampo y Montenegro 136). También durante este periodo, se hace evidente el desarrollo de sectores industriales secundarios como el caucho y sus productos, papel, vestuario, madera, metalurgia, y productos químicos y farmacéuticos.

La crisis económica del 29, unida a la Segunda Guerra Mundial, cambiaron las reglas del juego en el panorama económico internacional, que frente a las nuevas condiciones domésticas, permitieron el fortalecimiento del sector productivo en Colombia. Con el fin de la Segunda Guerra, ante el fantasma de la Crisis y la necesidad de reconstruir buena parte de Europa y Japón, la economía capitalista dio un giro del liberalismo ortodoxo hacia el proteccionismo de Keynes¹², que buscaba elevar el consumo por medio de la intervención indirecta del Estado, medidas que se aplicaron durante las décadas del 50 y 60, como la mejor vía para continuar con la fascinación del crecimiento sostenido. Las medidas económicas, consolidaron el papel del Estado como regulador de las actividades económicas y

¹² Jhon Maynard Keynes, economista estadounidense, promotor del FMI y autor de: "Teoría general de la Ocupación, el interés y el dinero" (1936).

de servicios, conocidas como el “Estado de Bienestar”¹³. Durante el periodo de la Posguerra, se crearon organizaciones internacionales que contribuyeran a fomentar la cooperación entre Estados y evitar, de ese modo, que volvieran a reproducirse las condiciones que habían provocado el conflicto bélico mundial, dando origen al Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF, luego BM o Banco Mundial), la Organización Mundial del Comercio (OMC), además de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y en 1959 se constituiría el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Estos nuevos organismos multilaterales se encargarían de extender y controlar las reglas de la economía mundial entre los países capitalistas.

En Colombia en 1948, llegaron con las misiones del Banco Mundial, dos asesores que tendrían a lo largo de su vida profesional, gran influencia en el desarrollo económico de país. Ambos decidieron permanecer en Colombia al ser objeto de persecuciones por parte de sectores de la extrema derecha de Estados Unidos: Lauchin Currie¹⁴ y Albert Hirschman¹⁵ (Kalmanovitz).

En Latinoamérica una de las mayores influencias de este periodo, fue el pensamiento de Raúl Presbich¹⁶, desde la comisión económica para América latina y el Caribe (Cepal)¹⁷, que justificó las políticas de protección arancelaria e intervención estatal para impulsar la industrialización. (Kalmanovitz 287). La Cepal junto a las misiones del Banco Mundial, coincidieron en indicar la necesidad de establecer la planificación económica, pero ésta solo se transformaría en política de Estado, a partir del Frente Nacional. Cada gobierno frentenacionalista,

¹³ Caracterizado por: “El Estado asumía la responsabilidad de garantizar el pleno empleo como objetivo fundamental de sus políticas macroeconómicas. Compromiso social con los sectores más desprotegidos, con el objeto de garantizar la equitativa distribución de los bienes sociales. Política fiscal progresiva que no gravaba el consumo sino a las riquezas. El Estado como árbitro de los actores sociales en particular de los miembros del capital y el trabajo. Un Estado productor de bienes y servicios, esa variable se generalizó en Europa y no en E.U.” (Lettieri 425)

¹⁴ Economista Canadiense (1902-1993)

¹⁵ Economista Alemán (1915 - 2012).

¹⁶ (1901-1986) contador y economista argentino, de ascendencia alemana, fue Secretario Ejecutivo de la Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina y el Caribe (CEPAL). Posteriormente, ejerció el cargo de Secretario General de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

¹⁷ Comisión Económica para América Latina y el Caribe, hace parte de las cinco comisiones regionales de la ONU, fue fundada en 1948.

construyó su propio Plan, buscando promover el desarrollo nacional y mantener el equilibrio macroeconómico (ampliando así las competencias del Estado a su mayor capacidad de intervención).

En 1955 se conforma una Misión de Asistencia Técnica, para asesorar a los dirigentes colombianos en el desarrollo e implementación de indicadores de productividad y estrategias para optimizar la industria nacional, impulsando el interés y el uso de la metrología, la normalización y estandarización industrial. En 1959 se expide la Ley 155, que permitió al Gobierno colombiano a intervenir en la fijación de normas sobre pesas y medidas, calidad, empaque y clasificación de los productos, materias primas y artículos o mercancías con miras a defender el interés de los consumidores y de los productores de materias primas. Un año después, en 1960 se creó el Centro nacional de Productividad y la Asociación nacional de productividad, además se conforma un nuevo Ministerio, el de Fomento (conocido hoy como Ministerio de industria y comercio), que contó con una División de Normas y Calidades. En 1961 se forma el Consejo Nacional de Normas Técnicas, y unos años después (1963), se crearía el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec), con la función de asesorar¹⁸ al gobierno en materias de normalización técnica. Continuando con la decisión de impulsar la función de control a calidad, en 1971 se promulga el Estatuto de normas, calidades, pesos y medidas, complementado con la constitución en 1975 el Centro de Metrología. En este mismo periodo, se constituye la Asociación Colombiana de Control de Calidad y el Premio Nacional a la Calidad administrado por el Icontec. El premio, resalta a las organizaciones públicas y privadas con altos niveles de calidad y resultados de excelencia.

Estas reformas, hicieron parte de los cambios promovidos en la administración pública iniciados en el gobierno de Alberto Lleras Camargo (1958-1962), creados con la intención de modernizar el Estado, siguiendo los Consejos entregados por

¹⁸ Decreto 767 de 1964 y 2416 de 1971.

la Misión Económica del Banco Internacional, tan bien conocida como el informe Lauchlin Currie (1952).

Círculos de participación y círculos de Calidad

En 1980, durante el Primer Congreso Nacional de la Calidad realizado en Bogotá se contó con la presencia de Noriaki Kano¹⁹, dando inicio a una segunda etapa del desarrollo de la Calidad en Colombia, esta vez bajo la influencia del pensamiento y estrategias provenientes de la Industria de Japón. Esta nueva etapa se caracterizó por enfocarse en la importancia del ser humano en la ejecución del trabajo de calidad, siguiendo las prácticas japonesas de validar el aporte de los trabajadores para resolver problemas sobre sus puestos de trabajo y mejorar sus propias actividades, a través de la implementación de los “Círculos de Calidad”.

A partir de 1980, el movimiento de los Círculos de Calidad hizo su entrada en las principales industrias del país, sobre todo las ubicadas en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Bogotá y Valle (regiones con mayor densidad industrial), en empresas como Croydon, Banco de Occidente, Carvajal S.A. y Enka, se conformaron Asociaciones de Círculos de Calidad. Desde 1984, se inició la celebración del Congreso de Círculos de Calidad, en los que participaban representantes de organizaciones públicas, privadas e invitados internacionales²⁰.

Sin embargo, prácticas similares se habían iniciado en la región del Valle del Cauca desde 1978, en el interior de la empresa Carvajal S.A, lideradas por Andrés Sevilla. Quién siguiendo conceptos semejantes a los Círculos de Calidad japoneses impulsó la constitución de grupos de trabajadores, para resolver problemas bajo una concepción participativa, conocidos como: “círculos de

¹⁹ Profesor, escritor y consultor en el campo de la gestión de la calidad. Él es el desarrollador entre 1970-1980 del modelo de satisfacción del cliente, o modelo de Kano, que estudia cuáles son los atributos de rendimiento de un producto o servicio que generan mayor lealtad en los clientes.

²⁰ El Tiempo. Julio 8 de 1994. Bogotá .Archivo digital Periódico el Tiempo En: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-168550>> Visto en Junio de 2013

participación”, logrando obtener tal aceptación, que constituyen en el año de 1982 la Asociación Colombiana de Círculos de Participación.

Algunos años después durante la visita de Kaoru Ishikawa a la Convención Latinoamericana de Círculos de Participación en 1985, quien explicó a los asistentes al evento los fundamentos de los “Círculos de Calidad” y no de participación, como habían sido llamados en Colombia, señaló que una perspectiva de “participación” generaba un enfoque mucho más amplio que el aplicado en Japón, y orientado inclusive hacia el terreno administrativo, un enfoque conocido como: Control Total de la Calidad.

Luego de la convención algunos empresarios colombianos, motivados por las exposiciones de Ishikawa, viajaron a Japón a conocer acerca de las experiencias de sus industrias, solicitando asesoría a la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE), esta iniciativa contó con la participación del Banco de Occidente, Carvajal, Rica Rondo, Ingenio Manuelita, Uniroyal, bajo el liderazgo de Héctor Betancur del Banco de Occidente.

A lo largo de esta etapa, los Círculos de Participación, fueron adscritos a los departamentos de recursos humanos, entregando un nuevo enfoque en las empresas manufactureras, quienes contaban con un Control de Calidad al interior del área de producción y los círculos de Participación en el área de Recursos Humanos. Además, durante este periodo se inicia el uso de herramientas estadísticas básicas de calidad, y se logra que los Círculos de Participación incursionen también, en las empresas de servicios.

También durante la década de los 80, se introducen cambios legislativos y normativos que entregan nuevas competencias a la institucionalidad estatal en materia de control sobre la calidad de bienes y servicios, al tiempo que impulsa nuevas prácticas al interior del sector público con el objetivo de adoptar prácticas que sigan los lineamientos de calidad imperantes en el sector privado y en las

actividades del comercio exterior. Entre la nueva normatividad es posible resaltar: el decreto 410 de 1971 (código de Comercio), los Decretos 3466 de 1982, la resolución 520 de 1983 de la Superintendencia de Industria y Comercio, especialmente, que incluyeron entre sus preceptos, regulaciones a la propiedad industrial, protección al consumidor, se define el concepto de Calidad, se crea el Registro de Calidad, entregando estas funciones a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para 1988, arriban por primera vez expertos japoneses con el objetivo de asesorar a las empresas colombianas, encabezados por el profesor Ichiro Miyauchi como representante de JUSE. A partir de esta asesoría entregada a las industrias de bienes y servicios, se marca el inicio a la tercera etapa en el desarrollo de la Calidad en Colombia.

Apertura

En este periodo, se hacen visibles en el país cambios políticos, económicos y sociales, debidos a un viraje en la política económica internacional iniciada a partir de finales de los años 70 y especialmente la década del 80, cuando los gobiernos de las naciones de mayor influencia económica empiezan un proceso de contracción de las actividades a cargo del Estado, iniciando toda una oleada de privatizaciones junto a la desregulación y desmonte de controles al comercio internacional, control del déficit fiscal y la adopción de políticas monetaristas, acciones que llegaron a ser conocidas como Neoliberalismo. En Colombia llegan de la mano del gobierno de César Gaviria Trujillo (1990-1994) y la promulgación de una nueva Constitución política (1991).

En esta nueva etapa, la Calidad pasa de estar concentrada en un departamento de Control de Calidad, a convertirse en un área organizacional con enfoque gerencial, con el objetivo de gestionar en toda la organización la filosofía de la Calidad, bajo la conceptualización del Sistema de Gestión Integral, donde la

organización se concibe como un todo y la Calidad se concibe como un aspecto estratégico en la supervivencia de la organización. Esta perspectiva, logró consolidarse durante el “Primer Seminario Internacional de Gestión de Calidad y Productividad” (1990), realizado en Cartagena, organizado por el Departamento Nacional de Planeación bajo la dirección de María Mercedes Cuellar, auspiciado por la Fundación Nueva Colombia Industrial, Colciencias, Fonade, Federación Nacional de Cafeteros, Proexpo, el Banco de la República, PNUD²¹, entre otros y la participación directa de los Ministros de Hacienda, Desarrollo, Educación y Comunicaciones (Molano). Contó con la asistencia de más de 700 empresarios de todo el país, panelistas internacionales provenientes de Japón, Estados Unidos, España, entre otros. Durante este evento, se presenta el esquema de Gerencia de Control Total de Calidad, como la mejor estrategia para enfrentar los cambios en el rumbo de la política económica del país, decretados tan solo algunos meses atrás.

Durante el Seminario se define también, la creación de una institución encargada de difundir la filosofía de la Calidad a nivel nacional, expectativa que se cristaliza en 1991, con el surgimiento de la Corporación Calidad: una entidad de carácter mixto, conformada por capital proveniente del sector privado y del público, cuyo *objetivo principal es promover la difusión de los conceptos y valores de la cultura de calidad total en Colombia.*²² La Corporación a partir de 1992, comenzó a administrar el Premio Colombiano a la Calidad, renovando su imagen anterior, y siguiendo lineamientos similares al Premio Malcom Baldrige²³ de los Estados Unidos. El premio se otorga a empresas privadas de todos los sectores de actividad, ya sean pequeñas o grandes y a organizaciones sin ánimo de lucro. Existen seis categorías para el premio: industrias manufactureras, empresas de

²¹ PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

²² El Tiempo. Noviembre 27 de 1993. Bogotá .Archivo digital Periódico el Tiempo En: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-267910>>. Visto en Junio de 2013

²³ Inspirado en el Modelo Malcom Baldrige de Calidad, similar al EFQM, es un modelo de gran exigencia, caracterizado por estar en adaptación permanente al entorno social de las empresas. El premio se otorga a empresas privadas de todos los sectores de actividad, ya sean pequeñas o grandes y a organizaciones sin ánimo de lucro. Existen 6 categorías para el premio: industrias manufactureras, empresas de servicios, pequeñas empresas, sector educativo, sector sanitario y organizaciones sin ánimo de lucro para cada una de las cuales se otorgan dos galardones. Ver más en: Asociación Española para la Calidad <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/premio-malcolm-baldrige>. Febrero 18 de 2013

servicios, pequeñas empresas, sector educativo, sector sanitario y organizaciones sin ánimo de lucro para cada una de las cuales se otorgan dos galardones. El galardón se ha constituyó en *“un instrumento educativo para el desarrollo, que contiene y promueve un modelo de excelencia en la gestión, con el propósito de proyectar a las organizaciones, de manera sostenible (...)”* (Velásquez).

Además, por primera vez, en una norma constitucional se describe la Calidad: *“la Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización²⁴”*. A partir de esta norma se inicia todo un nuevo marco jurídico e institucional que regula en Colombia la normalización, la metrología y el control de Calidad.

"Este impulso normativo, se presentó como un esfuerzo del gobierno nacional para promover su estrategia de *“apertura²⁵”* con el objetivo de alcanzar la internacionalización de la economía, un contexto en el cual ya no era suficiente poseer recursos abundantes sino transformarlos, entregarles un valor agregado y llevarlos hasta el umbral de las nuevas tecnologías" (Restrepo, 1994, p. 48). Como consecuencia del nuevo diseño macroeconómico, se tomaron medidas gubernamentales para permitir la entrada de capitales del exterior y su movilidad, a través de cambios legislativos en el comercio exterior y las reformas cambiaria y financiera. A partir de 1992, se inicia toda una nueva etapa de adaptación institucional al nuevo rumbo marcado por la reformas neoliberales.

Esta perspectiva fue trasmitida por Organismos multilaterales como el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Mundial del Comercio (OMC) y el Fondo Monetario Internacional (FMI), permeando con fuerza las políticas públicas en Latinoamérica y el resto de sus países miembros. Permitiendo la inversión privada, nacional o extranjera para

²⁴ Constitución política de Colombia (1991). Art. 78

²⁵ Medida basada en la reducción sustancial de aranceles para equilibrar los precios de las mercancías, situación que provocó una caída en el precio de los bienes importados, iniciada por el gobierno de Virgilio Barco (1986-1990) y fortalecida durante el periodo presidencial de César Gaviria (1990-1994).

asegurar condiciones que permitieran mayor competitividad, no solo en el sector productivo, también en servicios como salud o educación. La influencia de los organismos supracionales en materia económica, había iniciado en Colombia a partir de la crisis de la deuda en 1982 y tomó fuerza con César Gaviria (1990-1994). La liberalización del comercio y las políticas globalizantes, generarían una nueva etapa en la aplicación de los métodos y la Gestión de la Calidad.

Idea de progreso material y moral

Uno de los principios constitutivos del proyecto sociocultural de la modernidad occidental fue la Doctrina del Progreso. Esta idea, según el historiador y filósofo irlandés John Bury (1971: 309), “ha servido para dirigir e impulsar toda la civilización occidental”, llegando a convertirse en un “artículo de fe para la humanidad”. En la misma línea, el sociólogo estadounidense Robert Nisbet (1981:243) señala que la creencia humana en el progreso fue una “idea dominante” de nuestra modernidad occidental, situada a la altura de los valores rectores de este período Histórico: la libertad, la igualdad, la emancipación y la democracia; entre otros. Aunque la noción secular de un progreso histórico constante venía gestándose desde el período renacentista, observable en la confianza baconiana en los logros del conocimiento científico para la humanidad, la idea moderna de un progreso histórico continuo e ilimitado alcanzó su máximo apogeo en el siglo XVIII, de manera especial con los planteamientos de los filósofos ilustrados franceses Jacques Turgot y Nicolás de Condorcet.

La Idea de Progreso Material tiene, como principio, la idea del hombre sin límites en su progreso y en la creación de su historia. Este cambio trascendental, en la forma de concebir al ser humano, se ha volcado en una concepción articulada de la historia como progresión hacia la perfección terrenal. Sólo a partir del siglo XVII, la historia definitivamente se ha ido desprendiendo de su carácter trascendente y su fin se ha hecho cada vez más mundano. La Providencia sería, finalmente, reemplazada por diversas fuerzas inmanentes en la historia del hombre; con el tiempo, ya no se hablará de una voluntad divina que rige los

destinos del mundo, sino de las “leyes de la historia”, que, con la certeza de las leyes de la naturaleza, llevan al ser humano hacia un futuro luminoso, inscrito - desde un comienzo- en la propia esencia o naturaleza humana.

El progreso será visto como una acumulación de conocimientos, virtudes, fuerzas productivas o riquezas, que paulatinamente van desarrollando al hombre y lo van acercando a un estado de armonía y perfección. “Más” pasará a ser equivalente a “mejor” y el fin de la historia ya no estará en el más allá, sino en este mundo, en aquellas utopías que pronto movilizarán tanto la fantasía como el frenesí del hombre moderno.

Aquí está captado lo que sería el núcleo central de la idea moderna del progreso: la de la acumulación sucesiva de conocimientos, artes o riquezas que nos permiten ir desarrollándose, progresando y siendo mejores; no porque en sí los hombres son superiores sino porque se tiene a disposición esa herencia de los tiempos que le da continuidad a la historia y la convierte en una historia del progreso. De esta manera, se rompía el hechizo propio del Renacimiento que veía la Antigüedad como el logro insuperable del progreso humano y que, por ello mismo, lo negaba condenándose a imitarlo. La misma palabra “moderno”, cuyo sentido original era el de “actual”, recibirá, de allí en adelante, un sentido que, en sí, incluye una visión del progreso, donde lo moderno es más avanzado y mejor que lo precedente. Se iba preparando así la irrupción definitiva de la idea moderna del progreso, que encontrará en Francia y en Alemania algunos de sus exponentes más destacados e influyentes.

Subcategorías de la categoría idea de progreso material

Desarrollo Científico Acumulativo: La ciencia lo considera como mayor exposición del crecimiento de la ciencia, siempre en ascenso. Una de las ideas que más polémica generó de la obra de Thomas Kuhn -“La Estructura de las Revoluciones Científicas”- fue su cuestionamiento acerca de que el progreso

científico era acumulativo. Kuhn retó intelectualmente a Karl Popper, quien defendía el progreso acumulativo de la ciencia, como muchos otros filósofos.

Control sobre la Naturaleza: Determinación de la invariabilidad de las leyes de la naturaleza que hacen que el ser humano tenga control sobre ella. En el siglo XIX, las preocupaciones respecto a la relación naturaleza-cultura estaban directamente articuladas con la cuestión de la evolución en general y la evolución humana en particular, de las cuales Darwin y Spencer son dos exponentes sobresalientes. Es decir, interesaba saber qué cosa es naturaleza y qué cosa es cultura, y cómo es el nexo evolutivo entre ambos. El debate giraba en torno a la idea de desarrollo vigente en la biología, que rompió con la tradicional creencia de un mundo nuevo y constante. Esta nueva visión del mundo -gracias, principalmente a importantes descubrimientos científicos, entre ellos: la revolución copernicana, los avances en geología y en paleontología- fue ganando un lugar cada vez más importante y con ella, se incorporaba el término evolución.

Acumulación de Bienes: Abundancia de recursos valorables, posesiones materiales y su control. El núcleo central de la idea moderna del progreso: la de la acumulación sucesiva de conocimientos, artes o riquezas que nos permite ir desarrollándonos, progresando y siendo mejores, no porque en sí seamos superiores sino porque tenemos a nuestra disposición esa herencia de los tiempos, que le da continuidad a la historia y la convierte en una historia de progreso. De esta manera, se rompía el hechizo propio del Renacimiento que veía la Antigüedad como el logro insuperable del progreso humano y que, por ello mismo, lo negaba y nos condenaba, en el mejor de los casos, a imitarlo.

Control sobre el Futuro: Prever y resolver -a través del control- aquellos problemas que se puedan presentar en el futuro, de tal manera que la acción del hombre se anticipa a su destino y logra dominar su futuro. La idea de progreso es una de las bases teóricas de nuestra modernidad. La modernidad provenía de ese progreso, afanado en borrar todo pasado en favor del futuro.

Subcategorías de la categoría de idea de progreso moral

Libertad Sin Límites: Francis Bacon y Fontenelle crearon las bases para los argumentos del siglo XVIII, al afirmar que el conocimiento, la ciencia y sus aplicaciones técnicas avanzan en forma indefinida y necesaria. El Abate de Saint Pierre, en Turgot; Condorcet, en Francia; Adam Smith, en Inglaterra; Herder y Kant, en Alemania, desarrollaron estas ideas.

Supremacía de la Razón: el núcleo central de la idea moderna del progreso: la de la acumulación sucesiva de conocimientos, artes o riquezas que nos permite ir desarrollándonos, progresando y siendo mejores, no porque en sí seamos superiores sino porque tenemos a nuestra disposición esa herencia de los tiempos que le da continuidad a la historia y la convierte en una historia de progreso. De esta manera, se rompía el hechizo propio del Renacimiento que veía a la Antigüedad como el logro insuperable del progreso humano y que por ello mismo lo negaba condenándonos, en el mejor de los casos, a imitarlo.

Consecución del Bien y la Felicidad: Abundancia de recursos valorables, posesiones materiales y su control. El núcleo central de la idea moderna del progreso: la de la acumulación sucesiva de conocimientos, artes o riquezas que nos permite ir desarrollándonos, progresando y siendo mejores no porque en sí seamos superiores sino porque tenemos a nuestra disposición esa herencia de los tiempos que le da continuidad a la historia y la convierte en una historia de progreso. De esta manera se rompía el hechizo propio del Renacimiento que veía a la Antigüedad como el logro insuperable del progreso humano y que por ello mismo lo negaba condenándonos, en el mejor de los casos, a imitarlo.

Optimismo Predominante: La cosmovisión del ser humano queda, definitivamente, modificada cuando la ciencia la dota de poder (o le promete dotarle de ese poder) sobre su cuerpo y sobre la naturaleza. Los fenómenos de la naturaleza, sometidos a leyes constantes, están encerrados en un círculo de

revoluciones siempre iguales. En las sucesivas generaciones, por las que los vegetales o los animales se reproducen, el tiempo no hace sino restablecer -a cada instante- la imagen de lo que ha hecho desaparecer. La sucesión de los hombres, al contrario, ofrece -de siglo en siglo un espectáculo siempre variado. La razón, las pasiones, la libertad producen sin cesar nuevos acontecimientos. Todas las edades están encadenadas las unas a las otras por una serie de causas y efectos, que enlazan el estado presente del mundo a todos los que le han precedido. Los signos arbitrarios del lenguaje y de la escritura, al dar a los hombres el medio de asegurar la posesión de sus ideas y de comunicarlas a los otros, han formado -con todos los conocimientos particulares- un tesoro común que una generación transmite a la otra. Así, se constituye la herencia, siempre aumentada, de descubrimientos de cada siglo. El género humano, considerado desde su origen, parece -a los ojos de un filósofo- un todo inmenso que tiene, como cada individuo, su infancia y sus progresos (...). La masa total del género humano, con alternativas de calma y agitación, de bienes y males, marcha siempre -aunque a paso lento- hacia una perfección mayor. (Turgot, A. R. J., 1750: Cuadro filosófico sobre los progresos sucesivos del espíritu humano)

Conceptos fundamentales de la idea de progreso

En la Idea de Progreso, se desarrollan y tienen lugar importante -en la mentalidad del periodo histórico en el que aparece- tres conceptos fundamentales: la libertad, la igualdad y la justicia. El debate postmoderno discute dicha idea reconociendo dos categorías claves para la misma: 1. El axioma de la “idea de progreso”, en el cual la modernidad consideró la Idea de Progreso Moral de la humanidad como indiscutible. Consistía en creer en supuestos asociados a la supremacía de la razón, la libertad sin límites y optimismo predominante en el destino de la humanidad. Y como propias de la idea de progreso material de la humanidad, las ideas de desarrollo científico acumulativo-progresivo, control sobre la naturaleza dada la invariabilidad de sus leyes, la acumulación de riquezas y bienes productivos y el control sobre el futuro. 2. El desplome de dicha idea se genera en

la medida que empieza a resquebrajarse el axioma de progresos moral y material de la humanidad como idea indiscutible. Al quedar ubicada en el centro del debate filosófico postmoderno, lo que era antes considerado como axioma, ahora es visto sólo como uno de los mitos más fuertes de la modernidad y con mayor carencia de fundamento. El siglo XX, con sus guerras y su desesperanza, no avanzaba hacia el bien y hacia la felicidad, como lo había pronosticado la idea del progreso; por lo tanto, se desmoronó el mito.

En este contexto, Fairclough enfoca su interés por desarrollar una teoría social crítica del discurso que, a partir de la articulación de los estudios del lenguaje y los desarrollos de las ciencias sociales, oriente la investigación empírica sobre los cambios contemporáneos en el discurso, entendidos como parte de procesos más amplios de transformación (Chouliaraki & Fairclough, 1999; Fairclough, 1992). Su tesis central es que no podemos comprender adecuadamente los procesos de reconfiguración de la sociedad de las últimas décadas (llamada modernidad tardía), si no atendemos las modificaciones en las prácticas discursivas en que dichos procesos de cambio se expresan, al mismo tiempo que se sostienen. A su vez, no lograremos comprender los discursos que actualmente se producen en los distintos ámbitos de la vida social, si no los analizamos desde la perspectiva y matriz más amplia del cambio sociocultural (Fairclough, 1995).

Esta perspectiva resultó de particular interés para los nuevos desarrollos de investigación psicosocial del trabajo en América Latina, en la medida en que éstos se han centrado prioritariamente en comprender las características y especificidades nacionales y regionales de los procesos de reestructuración productiva y flexibilización laboral que han transformando, en las últimas décadas, los entornos y las experiencias de trabajo. El modelo conceptual -desarrollado por Fairclough- puede ser de gran utilidad para indagar sobre las dimensiones discursivas de los recientes cambios socio laborales, sobre el modo como el trabajo en nuestros países (periféricos y semi-industrializados) bajo el marco del nuevo capitalismo, supone, se expresa y se sostiene en particulares y emergentes

prácticas discursivas. Fairclough (1995) va a definir el discurso como el lenguaje en uso, considerado como una forma de práctica social, y el análisis del discurso, como el análisis de cómo los textos (hablados o escritos) operan dentro de una práctica sociocultural.

Fairclough propone un modelo teórico de tres dimensiones para pensar el discurso y el análisis del discurso. Este modelo tridimensional consiste en conceptualizar y analizar cualquier “evento discursivo”, en términos de tres facetas o dimensiones: a) Como un texto (pieza de lenguaje escrito o hablado), b) Como un caso de práctica discursiva (discursive practice) que involucra los procesos de producción e interpretación de textos, y c) Parte de una práctica social, en términos del marco situacional e institucional del evento discursivo.

Normalización y Acreditación en el contexto de un mundo globalizado

La influencia mundial de medidas económicas de carácter global, aumentaron cada día su capacidad de marcar el rumbo a seguir en las políticas individuales de cada Estado. En Colombia, la influencia del poder de decisión sobre el rumbo político y económico del país, se concentró en instancias multilaterales, como el FMI, el BID o en los grandes conglomerados económicos. Esta realidad se hizo evidente, con el nuevo enfoque entregado a la política de Comercio exterior, las decisiones arancelarias, las disposiciones monetarias, la planificación económica y las medidas destinadas a reestructurar las instituciones estatales.

El cambio en el sector público, inicia en la década de 1990, pero toma un mayor auge con la llegada del nuevo siglo y la cada vez mayor necesidad de cumplir con las normas internacionales de acreditación y normalización. Se constituyó la División de Normalización y Calidad, por medio del decreto 2152 de 1992, se entregan funciones para la creación y descripción de normas técnicas en la Superintendencia de Industria y comercio (División de normas técnicas), se crea el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Ministerio de Hacienda y Crédito público, al tiempo que se reestructuran las funciones del Banco de la República.

Unido a la expedición del decreto 2269 de 1993, a través del cual se entrega un nuevo enfoque al Icontec con la finalidad de promover, desarrollar y guiar la aplicación de normas técnicas colombianas, junto con documentos normativos destinados al mejoramiento de la calidad y a facilitar las relaciones comerciales a nivel empresarial tanto nacional como internacional. De esta manera, el Icontec se convierte en un organismo certificador y normalizador, independizando sus propósitos del modelo de Gestión Integral. También por medio del decreto 2269, se estableció el Sistema nacional de normalización, certificación y metrología (SNNCM), que presentó a la normalización técnica, como un instrumento para conseguir mayor productividad y competitividad, buscando garantizar la calidad de bienes y servicios, junto a la protección de los derechos de los consumidores (Art. 1 Dto. 2269 de 1993). Para 1997, ya se encontraba en funcionamiento la Red Nacional de Calidad liderada por la Superintendencia de Industria y Comercio a través del Sistema nacional de normalización, certificación y metrología, la Red fue compuesta por laboratorios de apoyo a los industriales del país en aspectos como pruebas y ensayos, análisis petrofísicos básicos y microscopía electrónica, entre otros²⁶.

Con esta nueva normatividad, se pretendió que las instituciones y actividades vinculadas a la calidad actuaran en forma coordinada entre sí, entregando apoyo técnico, estableciendo procedimientos y entregando la capacitación y formación requerida, sin embargo aún faltaría por implementar políticas y acciones que permitieran una mayor sincronía entre los organismos que conformaban el SNNCM²⁷. Todo con la finalidad de enfrentar los competidos mercados creados durante el proceso de globalización, el SNNCM, buscó permitir la evaluación y aceptación de los productos a nivel universal, a través del acceso a nuevas tecnologías y nuevos mercados.

²⁶ El Tiempo. Julio 7 de 1997. Bogotá .Archivo digital Periódico el Tiempo En: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-709394>> visto en junio de 2013

²⁷ Organismos de normalización, de acreditación, de metrología, de certificación acreditada (sistemas de calidad, sistemas de gestión ambiental, productos y personal), de inspección acreditada, de capacitación acreditada, proveedores de ensayos eficiencia acreditados y laboratorios de ensayo y calibración acreditados.

Siguiendo con el camino trazado desde los años 90, a través de la ley 872 de 2003, se creó el Sistema de gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público, con el decreto 2828 de 2006 que organizó el Sistema Administrativo Nacional de Competitividad, complementado por el Conpes 3446 de 2006 que estableció los lineamientos para una política Nacional de la Calidad, el Conpes 3527 de 2008 que señaló la Política Nacional de Competitividad y Productividad, y el Conpes 3668 de junio de 2010, que presentó un informe de seguimiento a la Política Nacional de Competitividad y Productividad.

En el 2012, se promulgó el decreto 1500 de julio de 2012, que derogó el decreto 2828 de 2006, redefiniendo y reorganizando el Sistema nacional de competitividad ahora denominado como el: Sistema administrativo nacional de competitividad e innovación, conformado a su vez por la Comisión nacional de competitividad e innovación, Comisiones regionales de competitividad y una Instancia de coordinación nacional de las Comisiones regionales de competitividad. Además se constituyó el Organismo nacional de acreditación (ONAC), a través del decreto 2124 del 16 de octubre de 2012, encargado de coordinar la actividad de acreditación para todos los productos y servicios que se produzcan y se comercialicen en Colombia.

Con el nuevo siglo, la globalización de la actividad comercial es un hecho, el libre comercio crece, al tiempo que se establece la adopción de marcos generales que faciliten el intercambio de productos y servicios en las diferentes regiones del globo. Los estándares de calidad, las políticas de acreditación y normalización, pasan de ser una elección propia de las Organizaciones tanto de capital público como privado, para convertirse en una obligación de todo aquel que desee hacer parte del comercio mundial

Bibliografía

Fuentes documentales:

Archivo Digital periódico el Tiempo.

Archivo Digital. Colección Misceláneas. Biblioteca Luis Ángel Arango.

Archivo Histórico documentos Conpes. Departamento Nacional de Planeación.

Fuentes Orales:

Entrevista Luis Daniel Domínguez- Gerente Propietario-Agosto 2012-FUNDELEC

Autores emblemáticos de la Calidad:

Deming Edwards 1989. Calidad-productividad y competitividad: La salida de la crisis. Díaz de Santos S.A Madrid.

Ishikawa Kaoru 1985. Qué es el control total de la Calidad? La modalidad japonesa. Editorial Norma. Bogotá.

Juran Joseph. 1988. Juran y la planificación de la Calidad. Juran Institute. Díaz de Santos S.A Madrid.

Shewart W.A. 1997. Control económico de la Calidad. Díaz de Santos S.A Madrid

Taylor Frederick. 1981. Principios de la Administración Científica. Ateneo. Argentina

Fuentes bibliográficas

Beaud, Michel. 1984. Historia del capitalismo. De 1500 a nuestros días. Ariel. Barcelona.

Bielschowsky Ricardo. Izam Miguel. Mulder Nanno. 2011. Dos estudios de la evolución del pensamiento de la CEPAL sobre la diversificación productiva y la inserción internacional (1949-2008). CEPAL-Serie Comercio internacional N° 112. Naciones Unidas. Chile

Bloch Marc. 2001. Apología para la historia o el oficio de historiador. Edición anotada por Etienne Bloch. Fondo de cultura económica México.

Bock, Kenneth. 1978. "Teorías del progreso, el desarrollo y la evolución." En Bottomore, Tom y Robert Nisbet (compiladores). Historia del análisis sociológico (tr. Wolfson, Espinosa y Bignami). Ed. Amorrortu. B.A.

Calderón Ortiz Gilberto. Magallón Diez María Teresa. Núñez Estrada Héctor R. 2010. A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor. Gestión y estrategia. Num. 38 julio/diciembre de. UAM. México pp. 31-48

Carretero Diaz Miguel Angel. 2004. La Calidad: a la búsqueda de la confianza perdida. Una reflexión crítica sobre la calidad y su reflejo en el entorno educativo. Revista Complutense de Educación. Vol. 15 Núm. 2. Pp. 521-560

Catalán Jordi. 1993. Economía e industria: La ruptura de la posguerra en perspectiva comparada. En: Revista de Historia Industrial. Año 4. Barcelona Pp. 11-142

De Sousa Santos Boaventura. 1998. La Globalización del Derecho. Los nuevos caminos de la regulación y la emancipación. Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional del Colombia. Bogotá

Eastman. J.C. 2006. La transición global del siglo XIX al XX. Reestructuración capitalista y violencia mundial. Una lectura desde el sur. Revista Relaciones internacionales, Estrategia y seguridad. Enero No. 1. Vol. 1. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Pp. 143-176

Goncalves Chris J. Soto V. Andrés. 1992. Relaciones económicas entre Colombia y Estados Unidos: la búsqueda de mayor autonomía (1982-1992). Revista Colombia Internacional. No 19. Julio – Septiembre. Páginas 11-22 Universidad de los Andes. Colombia.

Kalmanovitz Salomón. Editor. 2010. Nueva historia económica de Colombia. Fundación Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá

Lettieri Alberto. 2004. La civilización en Debate. Historia contemporánea: de las revoluciones burguesas al neoliberalismo. Prometeo. Buenos Aires.

Nemiña Pablo. 2010. La creación del FMI bajo la mirada de Raúl Presbich. Revista Kairos. Temas sociales. Año 14. No. Universidad de San Luis. Argentina. Pp. 1-19

Ocampo José Antonio. Montenegro Santiago 2007. Crisis mundial, Protección e industrialización. Colección Vitral. Bogotá.

Ramírez Bacca Renzo. 2010. Introducción teórica y práctica a la investigación histórica. Guía para historiar en las ciencias sociales. Universidad nacional de Medellín.

Restrepo. Darío. "La descentralización". En: Sáenz Eduardo Rovner (1994). (Comp.). Modernización económica Vs modernización social. Balance crítico del gobierno de César Gaviria en Colombia. Facultad de ciencias económicas. Universidad nacional de Colombia. Fundación Centro Investigación Para la Educación Popular (Cinep). Instituto María Cano (ISMAC). Bogotá

Sandilands Roger. 1990. The Life and Political Economy of Lauchlin Currie: New Dealer, Presidential Adviser, and Development Economist. Duke University Press.

Sarmiento Anzola Libardo. "La política social y el gasto público". Pp.255 -256. En: Sáenz Eduardo Rovner 1994. (Comp.). Modernización económica Vs modernización social. Balance crítico del gobierno de César Gaviria en Colombia. Facultad de ciencias económicas. Universidad nacional de Colombia. Fundación Centro Investigación Para la Educación Popular (Cinep). Instituto María Cano (ISMAC). Bogotá.

Superintendencia de Industria y Comercio 2000. "compendio de normas sobre protección al consumidor, acreditación y normas técnicas, y metrología". Editorial Temis. Bogotá.

Younes Moreno Diego. 2004. Panorama de las reformas del Estado y de la Administración pública. Universidad del Rosario. Colombia.

Cibergrafía

Arévalo Hernández 1995. Decsi. Misiones Económicas Internacionales en Colombia 1930-1960. Separata de apuntes del CENES. Paradigmas teóricos y modelos de desarrollo en América latina Número 2, 1 semestre. Centro de estudios económicos (CENES). Escuela de economía. Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia. Tomado de: https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fhistoriacritica.uniandes.edu.co%2Fdatos%2Fpdf%2Fdescargar.php%3Ff%3D.%2Fdata%2FH_Critica_14%2F02_H_Critica

_14.pdf&ei=86vkUcClO8vZyQGIs4CYBA&usg=AFQjCNFg5Yxze7T5NiM2Z8SMma
DyTvmasQ&sig2=O96tmEHMJc0ojc0jSzqJaw&bvm=bv.48705608,d.aWc julio de
2013

Departamento Nacional de Planeación. Dirección de Desarrollo Empresarial.
Análisis institucional del Sistema Nacional de Calidad en Colombia. Informe final,
en:

<https://www.mincomercio.gov.co/2Fdescargar.php%3Fid%3D18264&ei=FUUuUcDYJ4T28wTY9ICIAg&usg=AFQjCNFQeFpcP8SxSV1zW6NANraQ9TgFOA&sig2=yIkMYGKoo6OSXBAWgosuhQ&bvm=bv.42965579,d.eWU> febrero 18
de 2013

La gestión de calidad en el sistema educativo colombiano. En:
<http://www.comunidadescolombiaaprende.com/bookmarks/view/2521/antecedentes-de-certificacion-de-calidad> febrero de 2013

Marúm-Espinosa Elia. Calidad e innovación en la educación superior mexicana.
Encuentros, desencuentros y nuevas interpelaciones. Tomado de:
www.riseu.unam.mx/documentos/acervo_documental/txtid0042.pdf En marzo 11
de 2013

Molano Camacho Mauricio. 1994. "Hacia la Calidad". Editorial. El Tiempo 16 de
mayo Bogotá. En Archivo Digital periódico El Tiempo:
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-132141> junio de 2013.

Torres Velásquez Fredy Mauricio.2010. El Sistema Nacional de Calidad y los
Estándares en Colombia: el Impacto de las Certificaciones de Calidad en el
Desempeño Exportador de las Empresas. Tesis de Maestría Universidad Nacional
de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas. Bogotá.
Tomado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/3274/> Febrero 18 de 2013

Velásquez Luis Emiliano. 2004. "La principal ventaja competitiva de las organizaciones modernas radica en la calidad de su gestión". El Tiempo. 31 de Mayo. Bogotá. En archivo digital periódico El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1532168> junio de 2013.