**EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD (5 ETAPAS).**

El concepto de calidad como tal ha ido sufriendo cambios a través del tiempo, es por eso que se considera un concepto dinámico y no estático pues con el tiempo este concepto se ha venido modificando.

Aunque algunos autores consideran mayor número de etapas en la evolución del concepto de calidad, la mayoría coincide en que existen 5 etapas evolutivas de dicho concepto.

Las 5 etapas que se consideran son las siguientes:

* **Etapa Artesanal**

Esta etapa se caracterizó por los gremios en donde los maestros artesanos se convirtieron en formadores de aprendices. Durante los siglos XIII y XIV había pesos y medidas que permitían comparar los trabajos de todos los artesanos con los demás, aunque sería al final el cliente el que seleccionaba y decidía la calidad deseada. En esta etapa el trabajo individual y la elaboración de productos tenía relación directa y personal al hacer los trabajos a la medida del cliente. En esta etapa, el costo de los productos no era bajo debido a la mano de obra artesanal.

* **Etapa Industrial**

En el siglo XIX comienza un cambio espectacular en la producción que transformará las organizaciones, el trabajo y las formas de vida de la sociedad.

La Revolución Industrial inicia la producción en masa y consecuentemente la división del trabajo y la estandarización de los productos.

Esta etapa está caracterizada por productos a más bajo costo y estándares para llegar a una población que antes no los consumían. Bajan los precios y también la calidad del producto debido a los fallos de los sistemas de producción.

La producción se preocupa principalmente de cumplir los requisitos de cantidad y tiempo, dejando en segundo plano a la calidad de los productos.

* **Etapa de Control de Calidad o de Control Final**

Las empresas se van dando cuenta de la necesidad de establecer parámetros de calidad.

Las empresas pioneras como la Western Electric, crean departamentos de inspección para controlar la calidad.

La solución fue introducir los procesos de inspección y control de la producción antes de la entrega al cliente. El control de la calidad se realizaba como inspección final y consistía en descubrir la no calidad antes de que el producto o servicio se entregara al cliente, con el inconveniente de los costos del proceso de inspección y de los productos desechados por defectuosos.

En esta etapa la calidad se entiende como conformidad a las especificaciones y se mide en porcentajes de productos correctos al finalizar el proceso.

* **Aseguramiento de la Calidad**

El aseguramiento de la calidad comienza al deducirse que las causas de no calidad identificadas en la etapa anterior de control de calidad obligaba al establecimiento de sistemas que evitaran los fallos en todo momento no únicamente hasta el final.

Comienza el desarrollo de normas cuyo cumplimiento es asegurar la calidad actuando como sistema preventivo. Aparecen las normas British Estándar 600 (1935) y la Z-1 Standard para el control de los materiales militares.

Comienzan a desarrollarse las normas ISO (International Standards Organization) y el aseguramiento de la calidad va más allá que la evaluación como control, ya que obliga al cumplimiento de unos requisitos que deben ser mantenidos a lo largo del proceso.

Esta etapa se caracteriza por asegurar la calidad desde la entrada de materiales, el proceso de producción y la salida de los productos.

* **Calidad Total**

La calidad total se considera como el método de gestión cuyo objetivo es mejorar la organización, los productos y la satisfacción del cliente.

La diferencia esencial con las anteriores etapas se refiere a la satisfacción del cliente, incluyendo la atención personal.

El papel de la dirección y la implicación de todos los trabajadores se convierte en el factor esencial del cambio.

La solución crea un avance en la cultura de la empresa durante los años 70 y 80 se van produciendo organizaciones más innovadoras al introducirse mejoras como los sistemas de trabajo: círculos de calidad, just in time, kanban, etc.