**EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapa**  | **1.- DESDE LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL HASTA 1930** | **2.- ETAPA. 1930-1949** | **3.- ETAPA. 1950-1979.** | **4.- ETAPA. DÉCADA DEL 80.** | **5.- ETAPA. 1990 HASTA LA FECHA** |
| **Características**  | - La Revolución Industrial, desde el punto de vista productivo, representó la transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado. Antes de esta etapa el trabajo era prácticamente artesanal y se caracterizaba en que el trabajador tenía la responsabilidad sobre la producción completa de un producto.- En los principios de 1900 surge el supervisor- Durante la Primera Guerra Mundial, los sistemas de fabricación se hicieron más complicados y como resultado de esto aparecen los primeros inspectores de calidad a tiempo completo- Época se caracterizaba por la inspección, y el interés principal era la detección de los productos defectuosos para separarlos de los aptos para la venta. | - El interés principal de esta época se caracteriza por el control que garantice no sólo conocer y seleccionar los desperfectos o fallas de productos, sino también la toma de acción correctiva sobre los procesos tecnológicos.- Los inspectores de calidad no sólo tenían la responsabilidad de la inspección del producto final, sino que estaban distribuidos a lo largo de todo el proceso productivo.- En esta época "la orientación y enfoque de la calidad pasó de la calidad que se inspecciona a la calidad que se controla". | - se dan cuenta de que el problema de los productos defectuosos radicaba en las diferentes fases del proceso y que no bastaba con la inspección estricta para eliminarlos. Es por esta razón que se pasa de la inspección al control de todos los factores del proceso, abarcando desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de todos los requisitos y las expectativas del consumidor.- Comienzan a aparecer Programas y se desarrollan Sistemas de Calidad para las áreas de calidad de las empresas, donde además de la medición, se incorpora la planeación de la calidad, considerándose su orientación y enfoque como la calidad se construye desde adentro. | - El logro de la calidad en toda la empresa no es producto de un Programa o Sistema de Calidad, sino que es la elaboración de una estrategia encaminada al perfeccionamiento continuo de ésta.- La calidad era vista como "una oportunidad competitiva, la orientación o enfoque se concibe como la calidad se administra" | - Que pierde sentido la antigua distinción entre producto y servicio. Lo que existe es el valor total para el cliente. Esta etapa se conoce como Servicio de Calidad Total. |