Gestión de la Calidad

Tema

2

Historia, desarrollo y situación actual de la Calidad





Grado en Ingeniería Informática Escuela Politécnica Superior



Gestión de la Calidad

Historia, desarrollo y situación actual de la Calidad

Estructura



TEMA 1: Concepto de calidad aplicado al software

TEMA 2: Historia, evolución y situación actual de la Calidad

TEMA 3: Gestión por procesos y medición de los indicadores

TEMA 4: Sistemas de Gestión. Normalización y certificación

TEMA 5: Modelos, métodos y estándares

TEMA 6: Herramientas del Sistema de Calidad

TEMA 7: Calidad total

Objetivos y resultados de aprendizaje

- Entender la necesidad de la gestión de la calidad en las organizaciones.
- Conocer la evolución tomada por estos conceptos dados los cambios de producción.

Evaluación del tema



 El resultado del aprendizaje de este tema se evaluará mediante la participación el foro individual, así como la aportación en alguno de otros foros

Bibliografía

• UNE EN ISO 9001: 2015



Índice de contenidos



- 2.1. Historia
- 2.2. Evolución conceptual
- 2.3. Situación actual

2.1. Historia. En la industria

Concepto:

Hacer las cosas bien independiente del coste o esfuerzo necesario.

Objetivo:

Satisfacer al cliente, satisfacción al artesanos por el trabajo bien hecho, crear un producto único

Concepto:

Control de Calidad.

Técnicas de inspección en **producción**. Evitar salida de bienes defectuosos.

Objetivo:

Satisfacer las necesidades técnicas del producto

Concepto:

Producir grandes cantidades.

Objetivo:

Satisfacer la demanda de bienes al menor coste mediante economías de escala.

Concepto:

Calidad Total.

Gestión de la Administración empresarial centrada en la satisfacción del cliente

Objetivo:

Satisfacer al cliente interno y externo, ser altamente competitivo, mejora continua.

Artesanal

Antes del s. XIX

Inspección

Control Estadístico

Siglo XIX Años 30-40

Aseguramiento

Calidad Total

Años 50

A partir de 1980

Concepto:

Producir mucho sin importar la calidad.

Objetivo:

Satisfacer la gran demanda de bienes, obtener beneficios.

Concepto:

Asegurar la eficacia en la producción de armamento sin importar el coste.

Objetivo:

Garantizar la producción en la cantidad y momento preciso en condiciones de escasez de recursos.

Concepto:

Aseguramiento de la Calidad. Hacer las cosas bien a la primera.

Objetivo:

Minimizar los costes mediante la calidad. Ser competitivo



2.1. Historia. En la calidad del software

Confianza en la creatividad y el buen trabajo artesanal

Cuantificación de la calidad del producto, técnicas de muestreo

Calidad Total: se eliminan derroches y minimizan costes

Conformidad Artesanal Inspección Control Estadístico Aseguramiento Pocas evidencias Años 60 Años 70 Años 80 Años 90 Pocas evidencias

> Uso de estándares en los sistemas de calidad para los

procesos.

Calidad Total dirigida hacia el cuidado del cliente v del servicio

Cliente

Supervisores inspeccionan la calidad antes de la liberación del producto



2.1. Historia. En la calidad del software

Las normativas internacionales en Europa, dificultaban el comercio. La Comunidad Europea determina normas certificables

Fronteras

Certificaciones

Años 90

Años 00

 Éxito no calculado.
Todo esto se pone como medio para un fin: el Cliente
Mejora: satisfacción, si no se alcanza corregir

• Enfoque a **procesos**

 Grupos de interés: escuchar lo que hay fuera

• **Predictores**: Cuadros de mando, objetivos.

• Entornos VUCA: cambios rápidos y drásticos.

Transformación

Años 10



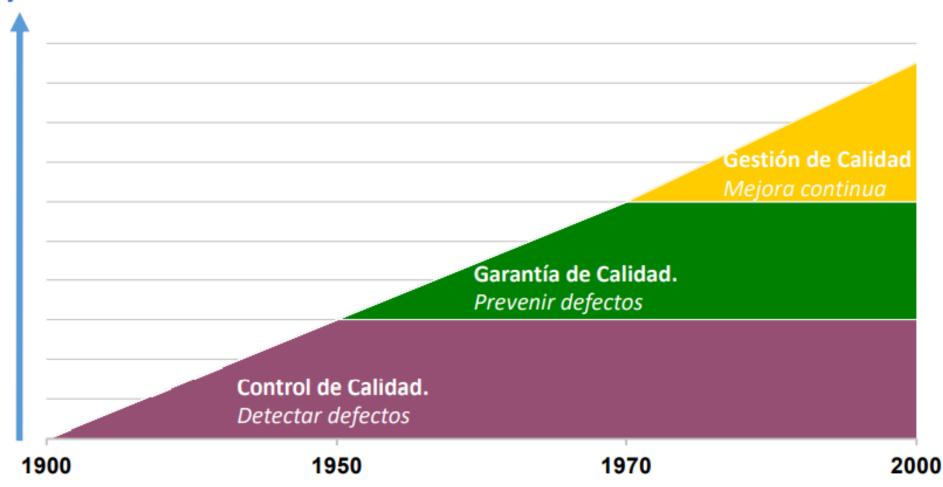
Índice de contenidos



- 2.1. Historia
- 2.2. Evolución conceptual
- 2.3. Situación actual

2.2. Evolución conceptual

Mejora de la Calidad





2.2. Evolución conceptual

		•	
	Control de Calidad	Aseguramiento	Calidad Total
Finalidad principal	Conseguir la conformidad de las especificaciones	Satisfacer las necesidades de los clientes	Satisfacer de forma equilibrada los intereses de las personas que se relacionan con la organización
Visión de la Calidad	Problema que se ha de resolver	Problema que se ha de resolver de forma activa	Posibilidad de disponer de la mayor capacidad competitiva
Métodos	Inspecciones y mediciones de productos acabados	Sistemas de Calidad. Control de los procesos	Fijar objetivos claros y movilizar a toda la organización
Responsables de la Calidad	Departamento de control de Calidad	Todos los departamentos	Todos los que tengan papel activo en la dirección
Énfasis en la Calidad	En el producto y en la producción	Todas las áreas	Cliente, empleado y sociedad
Orientación	La Calidad debe de comprobarse	La Calidad debe conseguirse	La calidad debe gestionarse
Marco	1ª Mitad S.XX	2º Mitad S.XX	Siglo XXI



2.2. Evolución conceptual. Claves

- -Inicialmente la calidad se consideraba un problema. Actualmente esta visión ha variado al considerarse como un factor estratégico, un elemento competitivo
- También ha pasado de ser incumbencia exclusiva del departamento de producción a afectar al resto de los departamentos, hasta llegar actualmente a los mercados y a los clientes, centrándose todo el énfasis de la calidad en estos últimos.
- Los métodos que consistían únicamente en herramientas de medición han evolucionado hasta herramientas de gestión y planificación.
- La calidad ha ido acrecentando su papel en la empresa, involucrando cada vez a mayor número de personas y saliendo de la organización para centrarse en el mercado y el consumidor.

	Antes	Hoy en día
Objeto	Productos y servicios	Todas las actividades de la organización
Alcance	Control	Gestión, aseguramiento y control
Aplicación	Impuesta por la dirección	Asumida y compartida
Metodología	Detectar y corregir	Prevenir
Responsabilidad	Dto. De Calidad	Compromiso de todos los miembros
Clientes	Ajenos	Internos y externos



2.2. Evolución conceptual

La aparición de concepciones erróneas de la Calidad reside en la persistencia de enfoques antiguos ante el cambio de paradigma que considera la Calidad como una estrategia global de negocio e instrumento de la dirección corporativa.

Concepciones erróneas:

- La Calidad no puede medirse
- Es cara
- Es un problema de la gerencia.
- Responsabilidad del Dto. Calidad

Enfoque antiguo Nuevo enfoque Prevenir Detectar errores Función de detección y Función activa de prevención de errores corrección de errores. Satisfacción cliente Cumplir estándares Evolución a la satisfacción de Cumplimiento a rajatabla de las expectativas de los clientes los estándares de la organización Valor añadido Cumplir presupuesto Apoyo financiero y operativo Relaciona el coste de las para añadir valor al producto funciones con el presupuesto de gastos Invertir en calidad Coste de la calidad Disminución de controles y La calidad sólo se consigue incrementando inspecciones y aumento de la prevención que ahorra costes controles que aumentan costes Reducción de tiempo Requiere tiempo La reducción de errores La calidad exige un consumo aprovecha el tiempo y ahorra adicional de tiempos de producción Todos responsables Pocos responsables La calidad necesita mejora Pocas personas ejercen la continua que es responsabilidad y el resto responsabilidad de todos están despreocupadaa



2.2. Evolución conceptual

- Enfoque del **control y aseguramiento**: repetir. *Necesitamos estándares: procedimientos, registros*.
 - McGregor: visión pesimista del ser humano.
 - Personas de orden, cuadriculadas
 - Pasado
- Enfoque de la mejora (Gestión de Calidad): aprender. Necesitamos cambiar algunas cosas.
 - Formación.
 - Ouchy: todo el mundo es bueno, confiar en la persona.
 - Presente.
 - Comprometidas: es capaz de salirse de la norma
- Enfoque del cambio: desaprender; olvidarse. ¿A quién le gusta olvidar? Sobre todo, si ha sido éxito. Hacer cosas nuevas.
 - Nuevos servicios. Futuros estrategias. Crear oportunidades.
 - DAFO, metodología de los 7 pasos
 - Sus ideas disruptivas pueden ser molestas para los que hay.
 - Mezclar la vida personal y profesional. Locos.
 - Futuro.
 - Viven en un caos.



Índice de contenidos



- 2.1. Historia
- 2.2. Evolución conceptual
- 2.3. Situación actual

1.3. Importancia de la Calidad

Entorno de las organizaciones









1.3. Importancia de la Calidad

Entorno de las organizaciones

Datos





1.3. Importancia de la Calidad

Entorno de las organizaciones

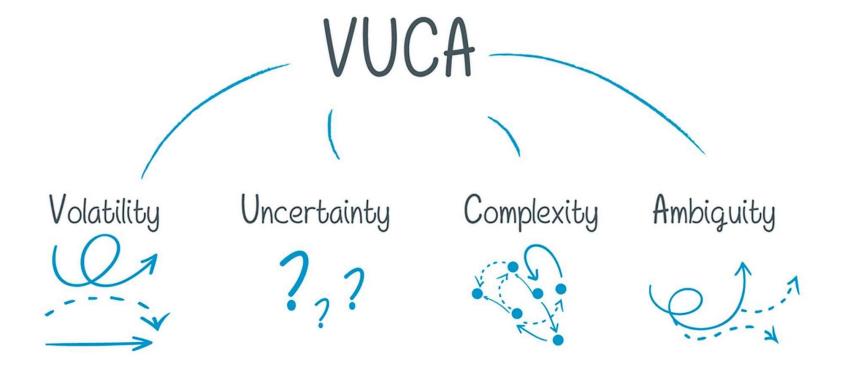


Gestionar información

Manejar la información y no sólo los registros.



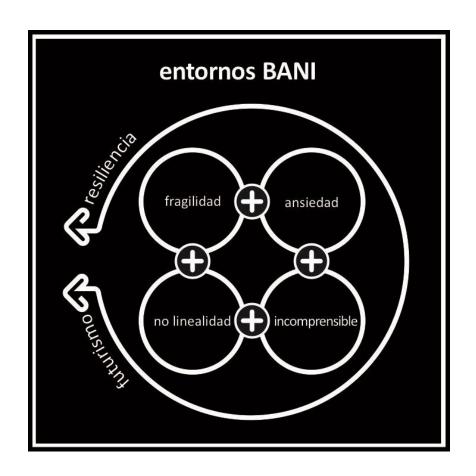
3.6. Del proceso al proyecto



Debemos de adaptarnos al entorno que nos ha tocado vivir

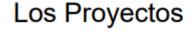


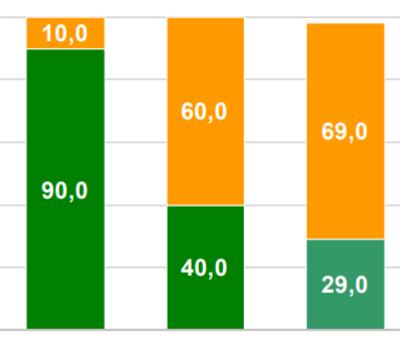
3.6. Del proceso al proyecto



2.3. Situación actual

- -Padecemos de "prisa patológica", que es consecuencia directa de:
 - Desorganización
 - Falta de planificación
- Dedicamos nuestros esfuerzos de hoy a arreglar lo que se hizo mal ayer.
- La aplicación eficaz de los conceptos de la reciento disciplina de ingeniería del software producen en organizaciones inmaduras :
- Plazos rígidos, se sacrifican funcionalidad y calidad del producto para satisfacer el plan.
- Falta de bases objetivas para juzgar la calidad c producto.
- Cuando los proyectos están fuera de plan, las revisiones o pruebas se recortan o eliminan.





No alcanzan objetivos Fracasan por completo No se entregan nunca



2.3. Situación actual



















2.3. Situación actual

Competencias: Daniel Lavitin: 10.000 horas preparándose para algo. Nivel maestría.

Imaginación y creatividad: Joi Ito. SI alguien lo está haciendo no lo haremos nosotros.

Daniel Kahneman: **Pensar rápido, pensar despacio**. Libro. Los individuos toman decisiones en entornos de cambio e incertidumbre que se apartan de los principios básicos de la probabilidad.

