

## Tema

# 2

# Historia, desarrollo y situación actual de la Calidad



## Gestión de la Calidad

# Historia, desarrollo y situación actual de la Calidad

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.

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

# Bibliografía

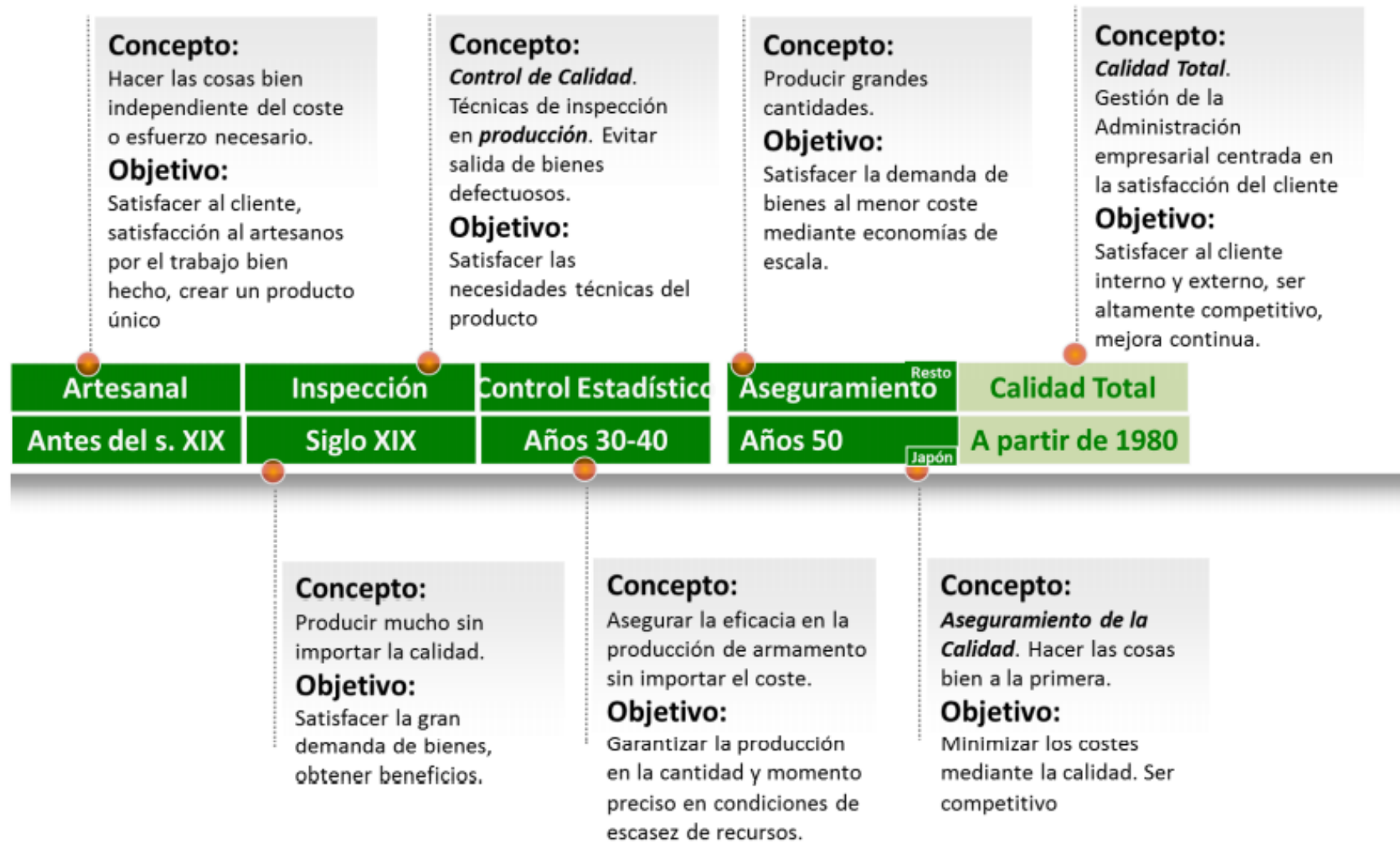
- UNE EN ISO 9001: 2015

## **2.1. Historia**

## 2.2. Evolución conceptual

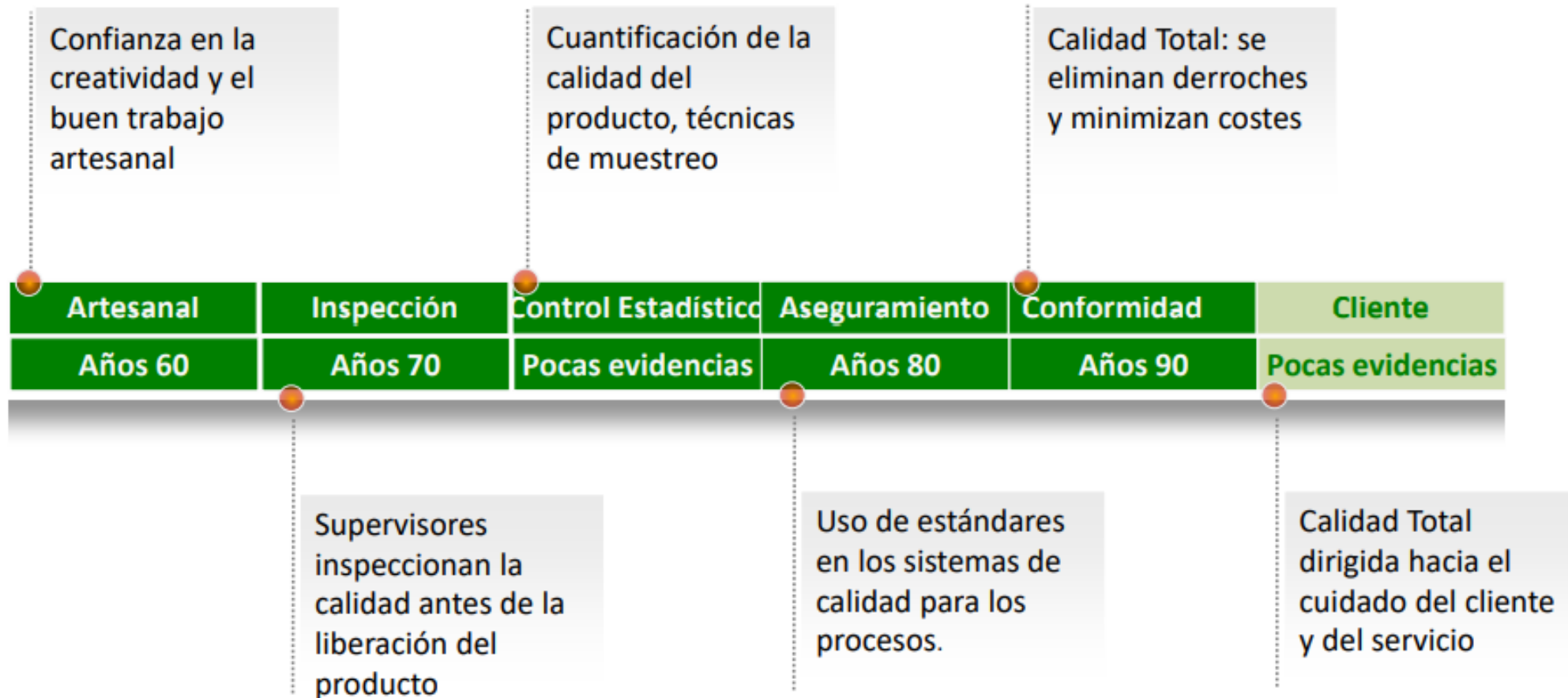
## 2.3. Situación actual

## 2.1. Historia. En la industria





## 2.1. Historia. En la calidad del software



## 2.1. Historia. En la calidad del software

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

Fronteras

Años 90

Certificaciones

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

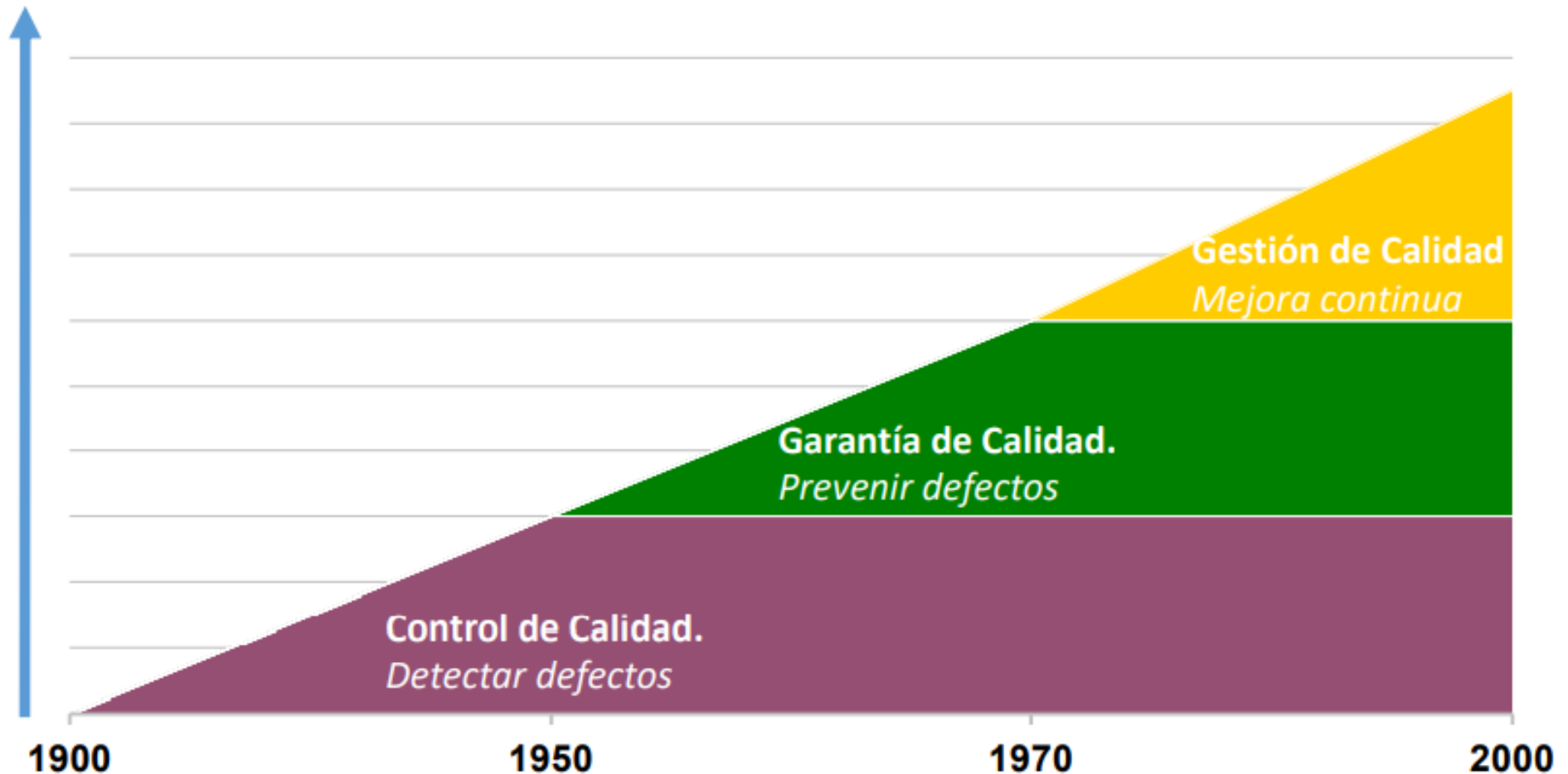
2.1. Historia

**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
<b>Finalidad principal</b>	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
<b>Visión de la Calidad</b>	Problema que se ha de resolver	Problema que se ha de resolver de forma activa	Posibilidad de disponer de la mayor capacidad competitiva
<b>Métodos</b>	Inspecciones y mediciones de productos acabados	Sistemas de Calidad. Control de los procesos	Fijar objetivos claros y movilizar a toda la organización
<b>Responsables de la Calidad</b>	Departamento de control de Calidad	Todos los departamentos	Todos los que tengan papel activo en la dirección
<b>Énfasis en la Calidad</b>	En el producto y en la producción	Todas las áreas	Cliente, empleado y sociedad
<b>Orientación</b>	La Calidad debe de comprobarse	La Calidad debe conseguirse	La calidad debe gestionarse
<b>Marco temporal</b>	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
<b>Objeto</b>	Productos y servicios	Todas las actividades de la organización
<b>Alcance</b>	Control	Gestión, aseguramiento y control
<b>Aplicación</b>	Impuesta por la dirección	Asumida y compartida
<b>Metodología</b>	Detectar y corregir	Prevenir
<b>Responsabilidad</b>	Dto. De Calidad	Compromiso de todos los miembros
<b>Clientes</b>	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



## 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.



2.1. Historia

2.2. Evolución conceptual

**2.3. Situación actual**

# 1.3. Importancia de la Calidad

## Entorno de las organizaciones

COVID-19



# 1.3. Importancia de la Calidad

## Entorno de las organizaciones

Datos



Robótica





# 1.3. Importancia de la Calidad

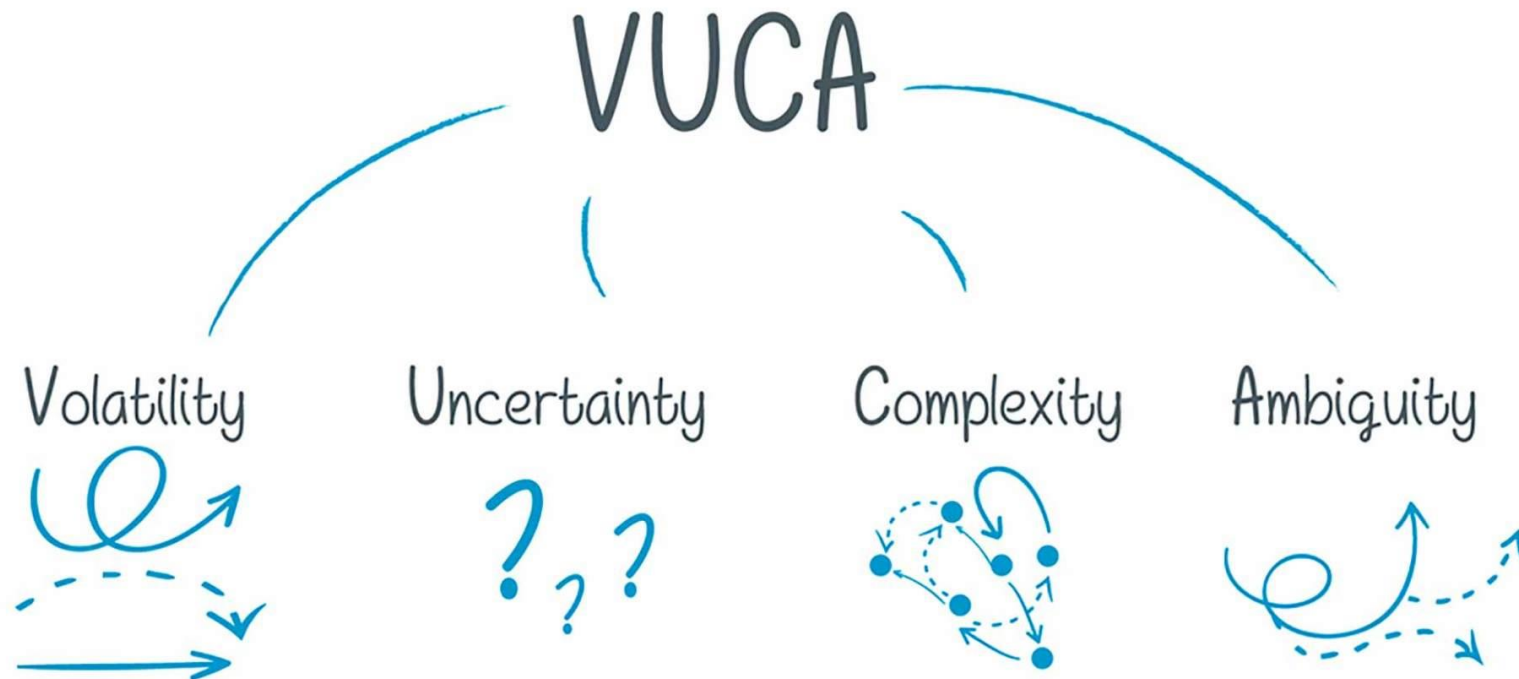
## Entorno de las organizaciones



Gestionar información

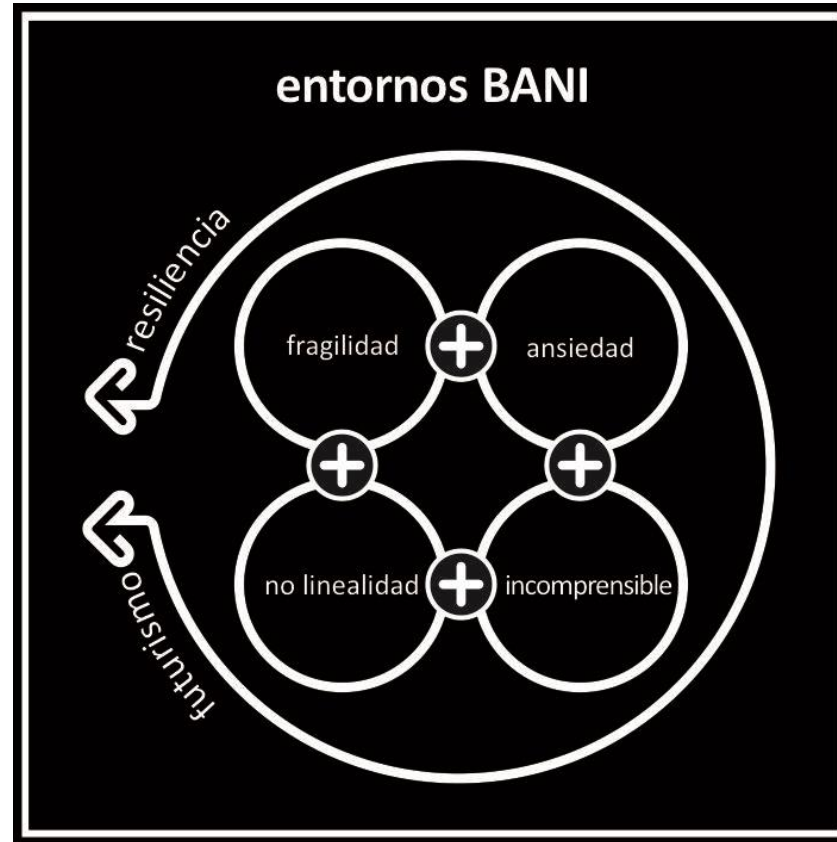
Manejar la información y no sólo los registros.

## 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:

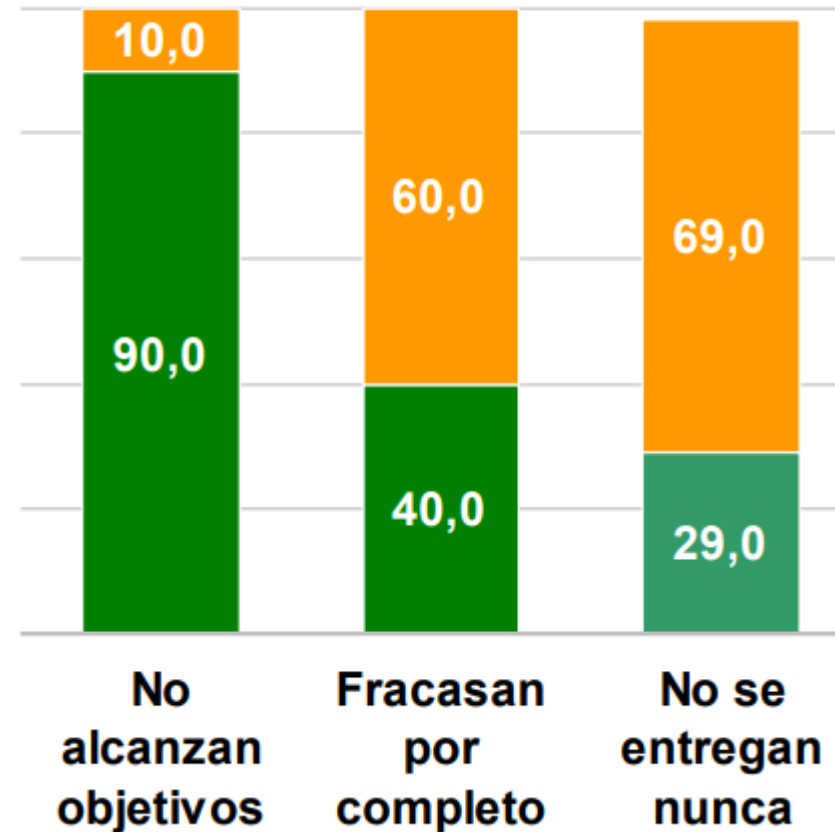
- Desorganización
- Falta de planificación

- Dedicamos nuestros esfuerzos de hoy a arreglar lo que se hizo mal ayer.

- La aplicación eficaz de los conceptos de la reciente 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 de producto.
- Cuando los proyectos están fuera de plan, las revisiones o pruebas se recortan o eliminan.

Los Proyectos



## 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.