

## Caso No.1

### La organización del equipo de trabajo para la gestión de la calidad en A&B Network Solutions

Luego de perder un interesante contrato de trabajo para la implementación de un sistema de seguridad informática para una editorial de renombre, los jóvenes empresarios de A&B han decidido certificarse en términos de calidad, y así brindar garantías adicionales a sus clientes; entonces, se preparan para llevar a cabo el proceso de gestión de calidad de su empresa y quieren tomar todas las previsiones del caso.

Antes de iniciar con la contratación de un especialista en implementación de sistemas de calidad, es importante definir los objetivos que la empresa desea alcanzar, a corto, mediano y largo plazo; o sea, plantear las razones por las cuales pretenden certificarse. Para ello, los 14 puntos de Deming pueden representar, dependiendo del tamaño y los intereses de la empresa, una excelente guía para desarrollar una filosofía de la calidad.

1. Crear una constancia de propósito para la mejora continua de productos y servicios a la sociedad.
2. Adoptar filosofía de que ya no es posible vivir con los niveles de retraso, errores, materiales defectuosos y mano de obra deficiente comúnmente aceptados.
3. Eliminar la necesidad de la inspección masiva como manera de lograr calidad. Para lograrla se debe construir el producto en forma correcta desde el principio.
4. Terminar con la práctica de ganar negocios solo con la base en el precio, sino requerir medidas de calidad significativas junto con el precio.
5. Mejorar de manera constante y por siempre cada proceso de planeación, producción y servicio.
6. Instituir métodos modernos de capacitación en el trabajo para todos los empleados, incluso a los gerentes, se generará así un mejor aprovechamiento de cada empleado.
7. Adoptar e instituir un liderazgo dirigido a ayudar a la gente para que haga un mejor trabajo.
8. Fomentar la comunicación bidireccional efectiva y otros medios para ahuyentar el miedo en la organización, de modo que todos trabajen de manera más eficiente y productiva para la compañía.
9. Romper las barreras entre los departamentos y las áreas de personal.
10. Eliminar el uso de lemas, carteles e incitaciones que demanden cero defectos y nuevos niveles de productividad sin proporcionar métodos.
11. Eliminar los estándares de trabajo que prescriben cuotas para la fuerza de trabajo y metas numéricas para el personal administrativo. Sustituir los apoyos y el liderazgo conveniente, a fin de lograr una mejora permanente en la calidad de la productividad.
12. Eliminar las barreras que les roban a los trabajadores por jornada y al personal administrativo su derecho a enorgullecerse del fruto de su trabajo.
13. Instituir un programa educativo riguroso y fomentar la superación personal para todos.
14. Definir con claridad el compromiso permanente.

luego de contar con dicha filosofía, en la que los datos generales de la empresa como misión y visión son parte esencial, debe nombrarse a un responsable de la gerencia como el jefe del proyecto, quien se encargará de hacer el enlace entre el experto y todos los departamentos de la empresa.

Además, es necesario determinar una norma la cual están dispuestos a someterse para cotejar el cumplimiento de los estándares de calidad.

***¿Qué acciones iniciales se deben llevar a cabo en A&B para gestionar la calidad que pretenden ofrecer?***

## **Caso No.2**

Cuando una empresa de software no está mediando su calidad, se expone a diversas complicaciones, como ocurrió en DeLaComp S.A., empresa que tiene por sana costumbre abrir espacio a estudiantes desarrolladores de software para que realicen pasantías o su práctica profesional.

Recientemente, un joven estudiante llegó a DeLaComp para colaborar con la programación de un importante sistema modular para encriptación de datos. Le correspondió trabajar en un módulo identificado como "sección de pase", cuya tarea era identificar si se cumplían todos los requisitos especificados previamente para permitir acceso a un sistema determinado.

Al finalizar el plazo establecido el joven entregó lo solicitado, se procedió a ejecutarlo y, efectivamente, funcionaba según lo esperado; así concluyeron su participación y su compromiso con DeLaComp.

Lamentablemente, unas semanas después, y a solo unos pocos días de la fecha de entrega del proyecto, luego de un importante punto de revisión al finalizar un hito, el equipo desarrollador se percató de una importante omisión en las especificaciones; y tendrían que alterar algunas secciones ya concluidas, como la realizada por el joven estudiante que ya había partido.

Sin poder contactarlo nuevamente para retomar su trabajo, se optó por asignar otro programador para realizar los cambios necesarios a "sección de pase". Pero este desarrollo de unas 3000 líneas estaba tan desordenado que su lectura era muy compleja, no se había escrito siguiendo especificación alguna y se recurría a prácticas censurables de programación. Ahora, la decisión por tomar era si comprender el código, modificarlo o reescribirlo.

***¿Cuáles medidas pudieron haber evitado que DeLa Comp se enfrente a esta dificultad de último minuto?***

### **Caso No.3**

#### **El caso de la evaluación del proceso de entrega de reportes**

H. López es el gerente de proyectos que estuvo a cargo del planteamiento del sistema para el aseguramiento de la calidad del proceso de entrega de reportes de una empresa dedicada a la venta de servicios de registro, administración, seguridad y estadísticas de datos.

Ahora, este proceso está vigente y se está generando el procedimiento para control de la calidad. Por supuesto, López es asesor dentro del equipo a cargo de este nuevo trabajo.

Como entradas del proceso de control de calidad, deben considerarse, entre otros:

- Los resultados de trabajo. En este caso, una muestra de entregas de reportes realizadas utilizando el sistema elaborado por el equipo de López.
- Política de calidad. Son los tratados de la empresa que rigen todo lo relacionado con la entrega de reportes, los cuales serán utilizados para corroborar su cumplimiento con la muestra obtenida.
- Definiciones operacionales. Son las especificaciones descritas por el equipo de López acerca de la manera en que se deben realizar las entregas: estas se contrastarán con las muestreadas.
- Lista de chequeo. Son los instrumentos de evaluación creados para corroborar si las entregas realizadas cumplen con los requerimientos descritos.

Luego, a partir de los insumos anteriores, el equipo de control de calidad realizará los análisis pertinentes para determinar la satisfacción o no referentes a los servicios muestreados y, con base en el resultado, dictarán medidas para el mejoramiento de la calidad, el ajuste del proceso, o la aceptación de nuevas entregas.

***¿Cuáles son los elementos básicos de los que se debe echar mano para la elaboración de este procedimiento?***